**Societatea PROD COM SIGHET SRL**

Sediul în: BUCURESTI STR. SIGHET 25 SECTOR 2 Nr. de înregistrare J40/16619/1992. CUI: RO28230

E-mail: [info@treptelemn.ro](mailto:info@treptelemn.ro)

Tel: 0740229920

**POLITICA DE RETUR**

1. Această procedură de reclamații reglementează relațiile dintre părți în legătură cu sau pe baza unui contract de vânzare, pe de o parte vânzătorul și, pe de altă parte, cumpărătorul, care în conformitate cu legislația aplicabilă poate acționa drept consumator sau ca întreprinzător (în continuare împreună drept „cumpărător”).  
1.1. Dacă cumpărătorul nu are calitatea de consumator, relațiile care nu sunt reglementate de prezenta Procedură de reclamații și Termeni și condiții disponibile pe site-ul web treptelemn.ro se reglementează prin Legea nr. 89/2012 Colecție, Codul civil (în continuare doar „codul civil“), în vigoare.  
1.2. Relațiile juridice care apar între vânzător și cumpărător-consumator, care nu sunt reglementate în mod expres de această procedură de reclamație sau termeni și condiții, sunt reglementate de dispozițiile corespunzătoare din Codul Civil, Legea nr. 449/2003 privind vânzarea produselor și garanțiile asociate acestora și Ordonanța de urgență nr. 34/2014 privind drepturile consumatorilor în cadrul contractelor încheiate cu profesioniștii, precum și pentru modificarea și completarea unor acte normative (denumite în continuare „Legea consumatorului“).  
  
2. Drepturile și obligațiile care nu sunt reglementate de prezenta procedură de reclamații sunt reglementate de prevederile Termenilor și condițiilor și ale reglementărilor legale corespunzătoare, care sunt în special: Codul Civil – Legea nr. 287/2009, Codul civil, cu modificările ulterioare (denumit în continuare “Coul Civil”) Legea nr. 449/2003 privind vânzarea produselor și garanțiile asociate acestora , cu modificările ulterioare (denumită în continuare “Legea nr. 449/2003”) Ordonanța de urgență nr. 34/2014 privind drepturile consumatorilor în cadrul contractelor încheiate cu profesioniștii, precum și pentru modificarea și completarea unor acte normative, cu modificările ulterioare (denumită în continuare “Ordonanța de urgență nr. 34/2014”) GDPR - REGULAMENTUL PARLAMENTULUI EUROPEAN ȘI AL CONSILIULUI (UE) 2016/679 din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și abrogarea Directivei 95/46 / CE (Regulamentul general privind protecția datelor personale) - (denumit în continuare “GDPR“).  
  
3. Procedura de reclamații este parte integrantă a Termenilor și Condițiilor. Prin încheierea contractului de cumpărare, cumpărătorul este de acord cu Termenii și condițiile și cu această procedură de reclamații și confirmă faptul că le-a luat la cunoștință în mod corespunzător.  
  
4. Termenii și condițiile sunt disponibile aici:

[**TERMENII ȘI CONDIȚII**](https://www.bonami.ro/i/conditii)

5. Informații suplimentare pot fi găsite și pe website-ul vânzătorului și anume [***treptelemn.ro***](https://www.bonami.ro/)  
  
6. Clientul magazinului online treptelemn.ro (vânzătorului) este fie cumpărătorul-consumator în sensul art. 2 pct. 2 din Ordonanța Guvernului nr. 21/1992 privind protecția consumatorilor, republicată, cu modificările și completările ulterioare, (denumit în continuare „Cumpărător-consumator”), fie cumpărător-întreprinzător, care, la încheierea și executarea contractului, acționează în desfășurarea activității sale sau a altei activități comerciale sau profesiei (denumit în continuare „Cumpărător-întreprinzător”). Cumpărătorul-consumator și Cumpărătorul-întreprinzător sunt denumiți în continuare împreună „Cumpărător”.  
  
7. Vânzătorul acționează în sfera activității sale atunci când încheie și îndeplinește contractul de cumpărare. Vânzătorul este un întreprinzător care livrează direct sau prin intermediul altor întreprinzători marfă cumpărătorului.

**Reclamațiile trebuie să includă:**

 Numărul comenzii

 Data comandării/achitării produselor

 Bonul fiscal pentru produsele cumpărate

 Data primirii produselor

 Numele și prenumele

 Telefon, e-mail

 Denumirea produselor

 Descrierea defecțiunii  
  
Specificați vă rugăm, dacă este vorba despre produse cumpărate ca marfă de calitatea a 2-a și a 3-a și motivul pentru care aceste produse au fost vândute la calitatea a 2-a și a 3-a, adică defectul concret ( de ex. deteriorare estetică a suprafeței).  
  
În cazul trimiterii reclamației ne va fi de foarte mare ajutor faptul că veți indica produsul defect sau produsul lipsă chiar în manualul de asamblare pe care îl veți trimite împreună cu reclamația. Aceasta va accelera întregul proces de rezolvare a reclamației.  
  
În cazul formulării unei reclamații ne va fi de mare ajutor dacă aceasta va conține:

 Fotografie care să indice fără dubii defectul sau deteriorarea produselor achiziționate,

 Eticheta de fabricație de pe ambalajul produselor sau copia/fotografia acesteia (dacă este la dispoziție),

 Documentația foto a ambalajului de transport împreună cu eticheta de transport, inclusiv materialul de umplutură din interior (dacă este vorba despre produse deteriorate).  
  
În scopul soluționării reclamației poate fi folosit Formularul de reclamații (se poate descărca în detaliile comenzii în cadrul profilului dvs. sau pe paginile de internet ale vânătorului sau la sfârșitul acestui regulament privind reclamațiile). Folosirea acestui formular de reclamații va ajuta la accelerarea și înlesnirea găsirea unei soluții corespunzătoare reclamației produselor. Acesta este motivul pentru care se recomandă acest lucru.

**Ambalarea mărfii ce face obiectul reclamației**

Este necesar să împachetezi bine produsele/bunurile înainte de a le expedia. Poți utiliza materialul de ambalare original. Dacă ambalajul original nu mai poate fi utilizat, acesta trebuie înlocuit astfel încât mărfurile să fie suficient protejate împotriva deteriorării suplimentare care ar putea apărea în timpul livrării înapoi la vânzător.  
  
Dacă nu ești sigur cu privire la ambalajul de livrare retur, contactează-ne la ***treptelemn.ro***

**Calitate garantată**

1. Drepturile și obligațiile părților contractante cu privire la neconformitatea produselor sunt reglementate de prevederile legale generale obligatorii, în special de dispozițiile art. 5 și următoarele din Legea nr. 449/2003, art. 1.716 și următoarele din Codul Civil.  
  
2. Procedurile de reclamații respectă dispozițiile corespunzătoare din Termenii și condiții disponibile [***aici.***](https://www.bonami.ro/i/conditii)

[**RECLAMAȚII ȘI RETURURI**](https://www.bonami.ro/i/reclamatii-schimbul-de-marfuri)

3. Vânzătorul răspunde în fața cumpărătorului că bunurile nu au defecte la preluare. În cazul în care un defect apare în termen de șase luni de la primire, obiectul este considerat a fi defect la momentul primirii.  
3.1. În special, vânzătorul răspunde în fața cumpărătorului că la momentul în care acesta a preluat mărfurile că:  
3.1.1. bunurile au caracteristicile agreate de părți și, în lipsa unui acord, acele caracteristici descrise de vânzător sau producător sau așteptate de cumpărător cu privire la natura mărfurilor și pe baza publicității pe care o realizează,  
3.1.2. bunurile sunt potrivite pentru scopul declarat de vânzător sau pentru care sunt utilizate de obicei mărfurile de acest fel,  
3.1.3. mărfurile sunt conforme cu calitatea sau designul convenit în eșantion sau șablon, în cazul în care calitatea sau designul au fost stabilite în conformitate cu eșantionul sau șablonul convenit, 3.1.4. mărfurile au o cantitate, măsură sau greutate corespunzătoare și  
3.1.5. mărfurile respectă cerințele legale.  
3.2. Dispozițiile menționate la articolul  
1.3. din Termeni și condiții nu se aplică mărfurilor vândute la un preț mai mic din cauza unui defect pentru care s-a convenit prețul mai mic, la uzura mărfurilor prin utilizarea lor normală pe care mărfurile le-au avut la preluare de către cumpărător sau dacă aceasta rezultă din natura mărfurilor.  
3.3. Dacă defectul devine evident în termen de șase luni de la primire, mărfurile sunt considerate ca fiind defecte deja în momentul primirii.  
  
4. Cumpărătorul este obligat să reclame la vânzător defectul fără întârzieri nejustificate după ce l-a descoperit sau l-ar fi putut descoperi prin verificare din timp și cu grijă corespunzătoare. Cumpărătorul va informa vânzătorul despre modul în care dorește să fie soluționată reclamația sa la momentul notificării defectului sau fără întârziere nejustificată după notificarea defectului. Cumpărătorul nu poate modifica alegerea modului de soluționare făcută fără acordul vânzătorului; acest lucru nu se aplică în cazul în care cumpărătorul a solicitat repararea defectului, dar acesta se dovedește a fi ireparabil.  
  
5. Cumpărătorul poate solicita livrarea de bunuri noi fără defecte, cu excepția cazului în care acest lucru nu este rezonabil, dar dacă acest lucru se referă doar la o piesă a mărfii cumpărătorul poate solicita doar înlocuirea piesei respective. Dacă acest lucru nu este posibil, cumpărătorul are dreptul să se retragă din contract.  
  
6. Cu toate acestea, dacă acest lucru este disproporționat din cauza naturii defectului, mai ales dacă defectul poate fi înlăturat fără întârzieri nejustificate, cumpărătorul are dreptul doar la îndepărtarea gratuită a defectului.  
  
7. Cumpărătorul are dreptul la înlocuirea produsului sau a piesei ce nu respectă standardul de calitate chiar și în cazul unui defect reparabil, dacă produsul nu poate folosi în mod corespunzător din cauza apariției repetate a defectului după reparare sau după apariția unui număr mare de defecte. În acest caz, cumpărătorul are dreptul chiar să se retragă din contract.  
  
8. În situația în care cumpărătorul nu se retrage din contract sau nu își exercită dreptul de a înlocui produsul defect cu unul nou, de a înlocui piesa defectă sau de a repara produsul, acesta poate solicita un discount rezonabil. Cumpărătorul are dreptul la un discount rezonabil chiar și în situația în care vânzătorul nu poate livra un nou produs fără defecte, nu poate înlocui piesa defectă sau nu poate repara produsul sau dacă vânzătorul nu reușește să remedieze situația într-un termen rezonabil sau dacă remedierea i-ar cauza consumatorului dificultăți considerabile.  
  
9. În situația în care defectul poate fi remediat, cumpărătorul poate solicita fie repararea sau completarea produsului cu piesele care lipsesc, fie un discount rezonabil cu privire la preț. În situația în care defectul nu poate fi remediat și produsul nu poate fi folosit în mod corespunzător, cumpărătorul poate fie să se retragă din contract, fie să solicite un discount rezonabil cu privire la preț.  
  
10. Pentru produsele second hand precum și pentru produsele vândute la un preț redus din cauza existenței unui defect, cumpărătorul are dreptul numai la un discount rezonabil.  
  
11. Vânzătorul nu este obligat să respecte cererea cumpărătorului dacă dovedește că cumpărătorul știa despre defectul mărfii sau l-a provocat el însuși.

**Garanția calității**

1. Vânzătorul acordă garanția calității tuturor produselor, în baza căreia vânzătorul se angajează că produsul va fi corespunzător pentru utilizare normală pentru o anumită perioadă de timp sau că își va păstra proprietățile normale.  
  
2. Perioada de garanție pentru cumpărătorul consumator este de 24 de luni, cu excepția cazului în care este prevăzută o perioadă mai lungă de garanție în certificatul de garanție sau dacă nu este specificat altfel pentru articolele individuale (de ex. pe ambalaj). Perioada de garanție pentru cumpărătorul care acționează în cadrul activității sale sau al altei activități de afaceri pe parcursul încheierii și executării contractului este de numai 12 luni.  
  
3. Perioada de garanție începe să curgă de la data primirii produsului de către cumpărător sau de o terță parte desemnată de acesta.

**Drepturile în caz de livrare a produselor defecte**

1. În cazul încălcării substanțiale a contractului, cumpărătorul are dreptul (indiferent de posibilitatea îndepărtării defectului):  
1.1. de a solicita livrarea unui articol nou fără defecte sau livrarea articolului lipsă;  
1.2. de a solicita înlăturarea gratuită a defectului prin repararea articolului;  
1.3. la o reducere rezonabilă la prețul de achiziție; sau  
1.4. la retragere din contract.  
  
2. Va fi calificată drept o încălcare substanțială a contractului, existența unui defect pe care vânzătorul îl cunoștea deja la încheierea contractului sau trebuia să știe că cumpărătorul nu va încheia contractul dacă există un astfel de defect; în toate celelalte cazuri, încălcarea este considerată irelevantă/neînsemnată.  
  
3. În cazul unei încalcări a contractului ce este considerată a fi irelevantă, cumpărătorul are dreptul de a alege între îndepărtarea defectului și un discount aplicabil prețului produsului. În cazul în care vânzătorul nu îndepărteaza defectul într-un termen rezonabil sau refuză să îndepărteze remedieze defectul, cumpărătorul poate solicita un discount aplicabil prețului produsului sau să se retragă din contract.  
  
4. Cumpărătorul va informa vânzătorul despre modul în care dorește să fie soluționată reclamația sa la momentul notificării defectului sau fără întârziere nejustificată după notificarea defectului. Schimbarea alegerii făcute fără acordul vânzătorului este posibilă numai dacă cumpărătorul a solicitat repararea defectului, care se dovedește a fi iremediabil.  
  
5. Cumpărătorul care nu alege unul dintre remediile listate în clauza 1 de mai sus aplicabile pentru încălcării substanțiale a contractului, va avea dreptul doar la remediile aplicabile pentru încălcări irelevante/neînsemnate ale contractului.  
  
6. Dacă defectul reparabil apare în mod repetat după reparație (a treia reclamație pentru același defect sau a patra reclamație pentru diferite defecte) sau dacă bunurile au un număr mare de defecte (cel puțin 3 în același timp), cumpărătorul poate solicita o reducere la prețul de achiziție, schimbarea bunurilor sau retragere din contract.  
  
7. Vânzătorul nu este responsabil pentru următoarele defecte și, în același timp, aceste defecte nu fac obiectul garanției de calitate:  
7.1. uzura unui produs cauzat de utilizarea sa normală;  
7.2. defecte ale produselor noi vândute cu reducere pentru care s-a convenit prețul mai mic;  
7.3. defecte ale produselor cauzate de așa-numita auto-asamblare sau din cauza acesteia, adică asamblare, care nu face parte din contractul de achiziție și defectul nu a fost cauzat de instrucțiuni incorecte din instrucțiunile de asamblare;  
7.4. defecte și daune cauzate de cumpărătorul însuși, inclusiv defecte cauzate ca urmare a utilizării necorespunzătoare cu încălcarea instrucțiunilor de utilizare, sau pe care cumpărătorul le-a cunoscut înainte de a prelua produsul; sau  
7.5. dacă acest lucru rezultă din natura produsului.

**Aplicarea reclamației**

1. Drepturile în privința răspunderii pentru defectele mărfurilor se exercită față de vânzător. Cu toate acestea, dacă certificatul eliberat de vânzător cu privire la sfera de aplicare a răspunderii pentru defecte indică altă persoană care face reparația, care se află mai aproape de vânzător sau de cumpărător, cumpărătorul se adresează pentru reparație celui care este destinat pentru efectuarea reparației. Cu excepția cazurilor în care o altă persoană, în conformitate cu propoziția anterioară, este destinată să efectueze reparația, vânzătorul este obligat să accepte reclamația în orice unitate, unde acceptarea reclamației este posibilă în ceea ce privește sortimentul de produse sau servicii oferite. Vânzătorul este obligat să pună la dispoziția cumpărătorului următoarele: (i) confirmare în scris cu privire la momentul în care cumpărătorul a exercitat dreptul care trebuie să cuprindă conținutul reclamației și ce metodă de soluționare a reclamației solicită cumpărătorul; (ii) confirmarea cu data și modul de soluționare a reclamației, inclusiv confirmarea efectuării reparației și durata acesteia, sau o justificare scrisă în cazul respingerii reclamației. Această obligație se aplică și altor persoane desemnate de vânzător pentru efectuarea reparației.  
  
2. În concret, cumpărătorul poate exercita drepturile care decurg din răspunderea pentru defectele mărfurilor în special:  
  
2.1. personal la adresa:  
BUCURESTI STR. SIGHET 25 SECTOR 2  
2.2. telefonic la numărul: +40 740229920  
  
2.3. prin e-mail pe adresa info@treptelemn.ro  
  
3. Cumpărătorul este obligat ca fără întârzieri nejustificate să afirme să-și revendice drepturile din executare neconformă la vânzător (să reclame produsul) în conformitate cu punctul anterior. În cazul în care este posibil, iar cumpărătorul nu întâmpină dificultăți semnificative, cumpărătorul este obligat ca împreună cu înaintarea reclamației să predea vânzătorului marfa, iar aceasta direct în locul înaintării reclamației sau prin trimiterea pe adresa: BUCURESTI STR. SIGHET 25 SECTOR 2

4. Cumpărătorul va prezenta dovada de achiziții eventual fișa de garanție sau altă dovadă că produsul a fost vândut de către vânzător căruia este adresat produsul reclamat și că perioada de garanție încă nu a expirat. Termenul pentru soluționarea reclamației curge din momentul înaintării reclamației.  
  
5. Clientul este obligat să precizeze defectul reclamat și întinderea acestuia prin prezentarea articolului deteriorat, eventual prin trimiterea de fotografii care indică deteriorarea doveditoare. Procedura de reclamație nu poate fi inițiată fără a marca defectul reclamat și întinderea acestuia.  
  
6. La formularea reclamației, cumpărătorul indică numărul comenzii, numele și prenumele, datele de contact (telefon, e-mail), denumirea mărfii, data comenzii mărfii și data primirii mărfii, descrierea defectului, evenimentul, fotografii ale defectului reclamat și o cererea privind o modalitate de soluționare a reclamației.  
  
7. Cumpărătorul este obligat să ambaleze obiectul reclamat în ambalajul original sau în ambalajul propriu astfel încât să evite deteriorarea lui - de ex. mobilier din cutie din carton dur. Cumpărătorul poate folosi instrucțiunile pentru ambalarea mărfurilor disponibile pe site-ul Vânzătorului. Obiectul reclamat trebuie ambalat curat și complet. Trimiterea mărfurilor puternic murdare și igienic necorespunzătoare poate duce la respingerea reclamației. În acest caz, vânzătorul returnează mărfurile pe adresa cumpărătorului. Cumpărătorul nu are dreptul la compensații pentru livrare de marfă.  
  
8. În funcție de natura defectului reclamat și de modul solicitat de soluționare a reclamației, mărfurile trebuie livrate cu toate componentele și accesoriile.  
  
9. Trimite marfa reclamată la această adresă: BUCURESTI STR. SIGHET 25 SECTOR 2  
9.1 Nu trimite marfa reclamată cu ramburs, asemenea expedieri sunt returnate expeditorului, iar astfel reclamația poate fi inutil prelungită.

**Soluționarea reclamației**

1. Reclamația se soluționează fără întârzieri nejustificate, în termen de cel mult 30 de zile de la data înaintării reclamației, cu excepția cazului în care vânzătorul și cumpărătorul sunt de acord cu o perioadă mai lungă. Expirarea acestei perioade fără soluționare este considerată o încălcare semnificativă a contractului. Termenul de 30 de zile începe să curgă începând cu cea de a doua zi în care este depusă reclamația. Dacă termenul se implinește într-o zi nelucratoare, atunci acesta se prelungește până la următoarea zi nelucrătoare.  
  
2. Perioada de garanție se prelungește cu perioada de la depunerea reclamației până la soluționarea acesteia sau până la momentul în care cumpărătorul a fost obligat să preia obiectul după reparare. Dacă mărfurile sau părțile lor sunt înlocuite, garanția vânzătorului se aplică ca în cazul achiziției de bunuri sau părți ale acestora noi.  
  
3. Dacă este necesar să fie completate datele sau informațiile menționate în reclamație, vânzătorul va solicita cumpărătorului să le completeze în măsura necesară. Această perioadă nu este inclusă în termenul de soluționare a reclamației.  
  
4. În cazul unei reclamații justificate, cumpărătorul are dreptul la rambursarea costurilor suportate în mod în acest scop la exercitarea drepturilor sale.  
  
5. Cumpărătorul are dreptul la rambursarea costurilor de livrare a produsului care prezintă defecte, în cazul în care cererea este justificată.  
  
6. Dacă cumpărătorul a ales o altă metodă decât cea mai ieftină metodă standard de returnare oferită de vânzător, numai costurile corespunzătoare celei mai ieftine metode de livrare vor fi rambursate de către vânzător.  
  
7. Răspunsul la reclamația primită este trimis la adresa indicată de cumpărător în reclamație și, de asemenea, la adresa de e-mail menționată în reclamație, altfel la adresa de e-mail a cumpărătorului specificată în interfața de utilizator sau în comandă.

**Retragere din contract**

1. Dispozițiile prezentului articol VI. se aplică cazurilor în care contractul de cumpărare este încheiat cu vânzătorul de către cumpărătorul care este consumator. Consumator, în conformitate cu legislația aplicabilă precum și în conformitate cu Termenii și condițiile Bonami.cz, înseamnă orice persoană fizică sau grup de persoane fizice constituite în asociații, care acționează în scopuri în afara activității sale comerciale, industriale su de producție, artizanale ori liberale.  
1.1. Și cumpărătorul-întreprinzător are, de asemenea, dreptul de a se retrage în termen de 365 de zile în conformitate cu punctul 5 al acestui articol. Însă la acesta nu se referă dreptul de a se retrage în termen de 14 zile fără menționarea motivului (astfel cum este cazul cumpărătorului – consumator, așa cum prevede punctul 3 al prezentului articol). În legătură cu dreptul de retragere din contract în termen de 365 de zile, dispozițiile de mai jos se aplică proporțional cumpărătorului - întreprinzător.  
  
2. Informațiile privind dreptul legal de retragere și modelul de retragere din contract fac parte din termeni și condiții (anexa la termeni și condiții) și este disponibilă aici.  
  
3. În termen de 14 zile, cumpărătorul-consumator are dreptul de a se retrage din contractul de cumpărare fără a indica vreun motiv. Perioada se calculează de la preluarea mărfii, iar dacă obiectul contractului de achiziție este reprezintă mai multe tipuri de bunuri sau livrarea mai multor părți, această perioadă curge de la data primirii ultimei livrări de mărfuri  
  
4. Cumpărătorul - consumator ia la cunoștință că nu este posibilă printre altele renunțarea la contractul de cumpărare:  
4.1. pentru livrarea mărfurilor confecţionate după specificaţiile prezentate de consumator sau personalizate în mod clar în funcție de dorințele cumpărătorului-consumator,  
4.2. pentru livrarea de produse care sunt susceptibile a se deteriora sau a expira rapid,  
4.3. în cazul mărfurilor care sunt, după livrare, potrivit naturii acestora, inseparabil amestecate cu alte elemente,  
4.4. la furnizarea de bunuri sigilate pe care consumatorul le-a scos din ambalaj și care nu pot fi returnate din motive de igienă și  
4.5. privind furnizarea de înregistrări audio sau video sau a unui program de calculator dacă a deteriorat ambalajul lor original. De asemenea, cumpărătorul-consumator nu are dreptul să se retragă din contractul de cumpărare în temeiul art.VI. 17.  
  
5. Cumpărătorul-consumator și cumpărătorul-întreprinzător au dreptul să se retragă din contractul de cumpărare fără a da niciun motiv peste termenul legal, iar aceasta în termen de 365 de zile din ziua următoare zilei în care cumpărătorul-consumator / întreprinzător sau un terț desemnat de acesta preia marfa.  
  
6. În cazul retragerii din contractul de cumpărare peste termenul legal de 14 zile de la cumpărare conform punctului anterior, cumpărătorului-consumator / întreprinzător îi sunt returnate fondurile într-o manieră corespunzătoare aceluiași instrument de plată folosit de cumpărător-consumator / întreprinzător la tranzacția inițială, cu excepția cazului în care vânzătorul specifică altfel. La cererea cumpărătorului-consumator / întreprinzător, fondurile sunt returnate în contul bancar. În cazul plății în numerar, cumpărătorul-consumator / întreprinzător este de acord că restituirea va fi rambursată în contul bancar indicat în formularul de retragere din contract, precum și în protocolul de reclamații. Condițiile de retragere peste perioada legală sunt reglementate de condițiile definite mai jos.  
6.1. Scăderile din valoarea bunurilor (se aplică numai în cazul retragerii din contractul de cumpărare peste perioada legală de 14 zile în conformitate cu articolul VI.5. a acestei proceduri de reclamații) sunt următoarele:  
6.1.1. Dacă bunurile nu sunt returnate în materialul de ambalare original, cumpărătorului-consumatorului / întreprinzătorului i se scade 15 % din prețul de achiziție.  
6.1.2. În cazul returnării mărfurilor peste perioada legală de 14 zile, vânzătorul are dreptul să reducă suma restituită cu 5 % pentru fiecare lună începută când cumpărătorul-consumator / consumator a utilizat bunurile.  
6.1.3. În cazul în care mărfurile returnate sunt murdare, uzate, deteriorate sau distruse, vânzătorul are dreptul să returneze astfel de bunuri cumpărătorului fără un drept de compensare a valorii de cumpărare a mărfii.  
6.2. Reducerile menționate mai sus se referă întotdeauna la bunuri concrete și pot fi cumulate.  
6.3. Deducerile de mai sus nu se aplică la retragere legală din contract în termen de 14 zile de la primirea mărfii.  
  
7. Cumpărătorul-consumator este obligat să informeze vânzătorul despre cererea de retragere din contractul de cumpărare sub formă de acțiune juridică unilaterală (de exemplu, printr-o scrisoare trimisă prin intermediul unui furnizor de servicii poștale, prin fax, e-mail sau chiar persoană). Există posibilitatea folisirii unui model al cererii de retragere din conctract, care este disponibil pentru descărcare accesând site-ul vânzătorului. Modelul formularului este cel anexat prezentului document. Acesta poate fi comunicat și prin e-mail, la cerere. Solicitarea de retragere din contract poate fi transmisă de către cumpărătorul – consumator la adresa de e-mail a vânzătorului: client@bonami.ro  
7.1. În cazul retragerii din contractul de cumpărare peste perioada legală de 14 zile de la cumpărare, cumpărătorul-consumator / întreprinzător este obligat să anexeze formularul de retragere din contract completat.  
  
8. Perioada de retragere din contract se consideră respectată dacă retragerea din contract este trimisă înainte de expirarea perioadei corespunzătoare la adresa vânzătorului. Cumpărătorul poate, de asemenea, trimite retragerea din contractul de cumpărare la adresa de e-mail a vânzătorului.  
  
9. Cumpărătorul-consumator este obligat să returneze mărfurile fără întârzieri nejustificate, cel târziu în termen de 14 zile de la data retragerii din contractul de cumpărare. Termenul-limită este considerat a fi menținut dacă mărfurile sunt returnate vânzătorului i înainte de expirarea a 14 zile.  
  
10. În cazul în care cumpărătorul-consumator se retrage din contractul de vânzare, vânzătorul îi va returna, fără întârziere nejustificată, în cel mult 14 zile de la data primirii de către vânzător a notificării retragerii din contract, toate plățile primite de către vânzător, inclusiv costurile de livrare (cu excepția costurilor suplimentare suportate ca urmare a metodei de livrare aleasă de cumpărător, care este diferită de cea mai ieftină metodă de livrare standard oferită de vânzător).  
  
11. Pentru returnarea plăților vânzătorul va folosi aceleași mijloace de plată folosite ca și cumpărătorul-consumatorul pentru a executa tranzacția inițială, cu excepția cazului în care vânzătorul specifică altfel. Vânzătorul are, de asemenea, dreptul de a returna plata oferită de cumpărător-consumator deja la returnarea mărfurilor de către cumpărător sau altfel, dacă cumpărătorul este de acord și nu există costuri suplimentare pentru cumpărător-consumator. În cazul plății în numerar, cumpărătorul este de acord cu restituirea sumei în contul bancar specificat în retragerea din contract.  
  
12. Costurile directe de returnare a mărfurilor vor fi suportate de cumpărător. Vânzătorul nu plătește retroactiv aceste costuri cumpărătorului.  
  
13. Ca urmare a retragerii din contract, vânzătorul nu este obligat să returneze fondurile primite de la cumpărător-consumator înainte ca cumpărătorul să returneze mărfurile sau să dovedească că a trimis mărfurile, oricare dintre acestea este primul. Vânzătorul returnează fondurile fără întârziere nejustificată, cel târziu în termen de 14 zile, de la livrarea mărfii la adresa sa.  
  
14. În cazul în care, înainte ca cumpărătorul să solicite retragerea din contract, vâzătorul acordă un discount pentru produse în vederea compensării lipsei de conformitate din punct de vedere calitativ a acestora, contravaloarea acestui discount va fi dedusă în situația unei retrageri subsecvente din contract iar cumpărătorului – consumator i se va rambursa suma de bani plătită pentru produs, din care se va deduce discount-ul.  
  
15. Cumpărătorul – consumator este responsabil numai pentru diminuarea valorii bunului ce rezultă din folosirea bunului în alte moduri sau scopuri decât cele pentru care bunul este conceput conform naturii, funcționalității și caracteristicilor sale.  
15.1. Vânzătorul își rezervă dreptul de a reduce prețul de achiziție rambursat în conformitate cu articolul VI.6 din prezenta Procedura de reclamații, în cazul în care bunul este restituit peste termenul de retragere din contract.  
  
16. Cumpărătorul-consumator este de acord că, în cazul plății în numerar, restituirea va fi rambursată în contul bancar specificat în protocolul de reclamații.  
  
17. În cazul voucherelor electronice cu un cod unic generat automat care nu sunt furnizate pe un suport material, este vorba de conținut digital care este furnizat înainte de expirarea perioadei pentru retragere din contract. Din acest motiv nu este posibilă retragerea din contractul de cumpărare și solicitarea rambursării mijloacelor financiare după primirea electronică a codului generat.  
  
18. Dacă împreună cu mărfurile cumpărătorului este oferit un cadou, acordul de donație dintre vânzător și cumpărător este anulat cu condiția ca, dacă consumatorul se retrage din contractul de cumpărare, contractul de donație pentru un astfel de cadou încetează, iar cumpărătorul-consumatorul este obligat ca împreună cu mărfurile returnate vânzătorului să returneze și cadoul oferit.  
  
19. Prin excepție de la prevederile prezentului capitol referitoare la dreptul de retragere din contract, în cazul achiziționării de saltele, este posibilă retragerea din contract într-un termen de 45 de zile, în timp ce, în cazul celorlalte bunuri, cumpărătorul se poate retrage din contract într-un termen de 365 de zile. Termenul limită se aplică atât cumpărătorilor – consumatori cât și profesioniștilor.  
  
20. Retragerea din contract a cumpărătorilor care achizioneaza bunuri din categoria Drogherie și Cosmetică este posibilă doar în termenul legal de 14 zile. Termenul limită este aplicabil atât in cazul cumpărătorilor – consumatori cât și în cazul profesioniștilor.

Alte informații utile cu privire la reclamații sunt disponibile și pe site-ul vânzătorului. Aceste proceduri de reclamații intră în vigoare la 28.05.2023. Modificările la procedurile de reclamații sunt rezervate.