

Разполагаме с различни условия за ползване за потребители и бизнес клиенти. Вижте по-долу съответните условия за ползване, които се отнасят за вас:

Общи условия за ползване за потребители

Обновено: 2024-09-12

Индекс:

- Член 1 – Определения
- Член 2 – Самоличност на търговеца
- Член 3 – Приложимост
- Член 4 – Офертата
- Член 5 – Договорът
- Член 6 – Право на отказ
- Член 7 – Задължения на клиентите в случай на отказ
- Член 8 – Клиенти, които упражняват правото си на отказ, и свързаните с това разходи
- Член 9 – Задължения на търговците в случай на отказ
- Член 10 – Преклудирание на правото на отказ
- Член 11 – Цената
- Член 12 – Изпълнение на договора и допълнителна гаранция
- Член 13 – Доставка и изпълнение
- Член 14 – Сделки с удължена продължителност: продължителност, прекратяване и удължаване
- Член 15 – Плащане
- Член 16 – Процедура при оплаквания
- Член 17 – Спорове
- Член 18 – Браншова гаранция
- Член 19 – Допълнителни или различни договорености
- Член 20 – Изменение на общите правила и условия на Thuiswinkel.org

Член 1 – Определения

При правила и условия се прилагат следните определения:

1. **Допълнително споразумение:** Споразумение, при което потребителят получава продукти, цифрово съдържание и/или услуги чрез договор от разстояние, а търговец или трета страна доставят тези продукти, цифрово съдържание и/или услуги в съответствие със споразумение между тази трета страна и търговеца;
2. **Срок за отказ:** Периодът, в който потребителят може да се възползва от правото си на отказ;
3. **Потребител:** Физическо лице, чиито действия не се извършват за цели, свързани с процесите на дадена търговия, професия или бизнес;
4. **Ден:** Календарен ден;
5. **Цифрово съдържание:** Данни, които се произвеждат и предоставят в цифрова форма;
6. **Сделка с удължена продължителност:** Договор от разстояние, отнасящ се до серия от продукти и/или услуги, при който задължението за доставка и/или покупка се отнася за определен период от време;
7. **Траен носител:** Всяко средство – включително имейли – което позволява на потребителя или търговеца да съхранява информация, която е адресирана лично до него по начин, който улеснява нейното бъдещо използване, или с която може да се направи справка, за период, който съответства на целта, за която е предназначена информацията, и което улеснява непромененото възпроизвеждане на съхранената информация;
8. **Право на отказ:** Възможността потребителят да се откаже от даден договор от разстояние в рамките на срока за отказ;
9. **Търговец:** Физическо или юридическо лице, което е член на Thuiswinkel.org и което предлага продукти, (достъп до) цифрово съдържание и/или услуги на потребители от разстояние;
10. **Договор от разстояние:** Договор, сключен между търговец и потребител в рамките на система, организирана за продажба от разстояние на продукти, цифрово съдържание и/или услуги, при която има изключително или частично използване на едно или повече средства за комуникация от разстояние до и включително на момента на сключване на договора;
11. **Стандартен формуляр за право на отказ:** Европейският стандартен формуляр за право на отказ, който е включен в Приложение I към настоящите правила и условия;

12. **Средство за комуникация от разстояние:** Средство, което може да се използва за комуникация във връзка с офертата, направена от търговеца, и сключване на договор, без да е необходимо потребителят и търговецът да бъдат на едно и също място по едно и също време.

Член 2 – Самоличност на търговеца

Управление: vidaXL Europe B.V.

марка: vidaXL.bg

Офис адрес:

Mary Kingsleystraat 1
5928 SK Venlo Холандия

E-mail адрес: webservice@vidaxl.bg

Регистрационен No. : 09188362

No: NL820055220B01

Член 3 – Приложимост

1. Тези общи правила и условия се прилагат за всяка оферта, направена от търговец, и за всеки договор от разстояние, който е бил реализиран между даден търговец и потребител.
2. Преди сключването на договор от разстояние, текстът на тези общи правила и условия бива предоставен на потребителя. Ако това не е възможно в рамките на разумното, търговецът ще посочи, преди сключването на договора от разстояние, по какъв начин общите правила и условия могат да бъдат достъпни за проверка в помещенията на търговеца и че те ще бъдат изпратени безплатно на потребителя възможно най-бързо при поискване от страна на потребителя.
3. Ако договорът от разстояние се сключва по електронен път, то тогава, противно на предходния параграф, и преди сключването на договора от разстояние, на потребителя се предоставя текстът на тези общи правила и условия по електронен път, по такъв начин, че потребителят да може лесно да ги съхрани на траен носител на данни. Ако това не е възможно в рамките на разумното, то тогава, преди сключването на договора от разстояние, търговецът ще посочи къде общите правила и условия могат да бъдат проверени по електронен път и че по негово искане те ще бъдат изпратени безплатно на потребителя, по електронен път или друг път.
4. В случаите, когато в допълнение на тези общи правила и условия се прилагат конкретни правила и условия, свързани с продукти или услуги, по аналогия се прилагат вторият и третият параграф и потребителят винаги може да се позове на приложимото условие, което е най-благоприятно за него, в случай на несъвместими общи правила и условия.

Член 4 – Офертата

1. Ако дадена оферта е предмет на ограничен период на валидност или трябва да отговаря на определени условия, това ще бъде изрично упоменато в офертата.
2. Офертата трябва да съдържа пълно и точно описание на предлаганите продукти, цифрово съдържание и/или услуги. Описанието трябва да бъде достатъчно подробно, за да позволи на потребителя да направи правилна оценка на офертата. Ако търговецът използва илюстрации, те трябва да дават вярна представа за предлаганите продукти и/или услуги. Търговецът не е обвързан от очевидни грешки или грешки в офертата.
3. Всяка оферта съдържа информация, която дава ясна представа на потребителя какви права и задължения са свързани с приемането на офертата.

Член 5 – Договорът

1. Договорът ще бъде сключен, при спазване на посоченото в параграф 4, в момента, в който потребителят приеме офертата, и условията, регламентирани по този начин, са били изпълнени.
2. Ако потребителят е приел офертата по електронен път, търговецът незабавно ще потвърди получаването на приемането на офертата по електронен път. Потребителят може да разтрогне договора, стига това приемане да не е било потвърдено от търговеца.

3. Ако договарът бъде сключен по електронен път, търговецът ще предприеме подходящи технически и организационни мерки, за да осигури електронния пренос на данни и ще осигури безопасна уеб среда. Ако потребителят е в състояние да плати по електронен път, търговецът ще предприеме подходящи мерки за сигурност.
4. Търговецът може да получи информация – в законоустановените рамки – за способността на потребителя да изпълни задълженията си по плащането, както и за факти и фактори, които са важни за отговорното сключване на договора от разстояние. Ако това проучване дава на търговеца подходящи основания да откаже да сключи договора, то тогава той има право, подкрепено с мотиви, да отхвърли поръчка или заявление или да обвърже изпълнението му със специални условия.
5. Търговецът ще изпрати на потребителя най-късно при доставката на продукт, услуга или цифрово съдържание следната информация в писмена форма или по такъв начин, че потребителят да може да я съхранява на достъпен траен носител:
 - а. Адреса на офиса на мястото на стопанска дейност на търговеца, където потребителят може да подава оплаквания;
 - б. Условията, при които потребителят може да се възползва от правото на отказ и метода, по който може да направи това, или ясно зявление, отнасящо се до преклудирание на правото на отказ;
 - в. Информация за гаранциите и съществуващото следпродажбено обслужване;
 - г. Цената, включително всички данъци върху продукта, услугата или цифровото съдържание; разходите за доставка, доколкото това е приложимо, и начина на плащане, доставка или изпълнение на договора от разстояние;
 - д. Изискванията за прекратяване на договора, ако продължителността на договора надвишава една година или ако е с неопределена продължителност;
 - е. Ако потребителят има право на отказ, стандартния формуляр за право на отказ.
6. В случай на договор с удължен срок, условието в предходния параграф се прилага само за първата доставка.

Член 6 – Право на отказ

При доставка на продукти

1. Когато закупува продукти, потребителят има право да развали даден договор, без да посочва причините, в срок от най-малко 14 дни. Търговецът има право да попита потребителя за причината за това прекратяване, но потребителят не е задлъжен да посочи своята(ите) причина(и).
2. Периодът, предвиден в параграф 1 започва в деня, след като продуктът е бил получен от потребителя или трета страна, посочена от потребителя, която не е превозващата страна, или:
 - а. Ако потребителят е поръчал няколко продукта: деня, в който потребителят или трета страна, посочен от потребителя, са получили последния продукт. Търговецът може да откаже една поръчка за няколко продукта с различни дати на доставка, при условие че той ясно е информирал потребителя за това преди процеса на поръчване.
 - б. Ако доставката на даден продукт включва различни доставки или части: деня, в който потребителят или трета страна, посочена от потребителя, са получили последната доставка или последната част;
 - в. При договори за редовна доставка на продукти през даден период: деня, в който потребителят или трета страна, посочена от потребителя, са получили последния продукт.

При доставка на услуги и цифрово съдържание, което не се доставя на материален носител:

3. Потребителят има право да развали даден договор, без да посочва причините, за доставка на цифрово съдържание, което не се доставя на материален носител за период от най-малко четиринадесет дни. Търговецът има право да попита потребителя за причината за това разтрогване, но потребителят не е задлъжен да посочи своята(ите) причина(и).
4. Периодът, предвиден в параграф 3, започва в деня, след като договарът е бил сключен.

Удължен срок за отказ за продукти, услуги и цифрово съдържание, което не се предоставя на материален носител, в случай че потребителят не е бил информиран за правото на отказ:

5. Ако търговецът не е предоставил на потребителя задължителната по закон информация за правото на отказ или ако стандартният формуляр не е бил предоставен, срокът за отказ изтича дванадесет месеца след края на първоначално предвидения срок за отказ въз основа на предходните параграфи на този член.
6. Ако търговецът е предоставил на потребителя информацията, посочена в предходния параграф, в рамките на дванадесет месеца от датата на започване на първоначалния срок за отказ, срокът за отказ ще изтече 14 дни след деня, в който потребителят е получил информацията.

Член 7 – Задължения на потребителите по време на срока за отказ

1. По време на срока за отказ потребителят трябва да се отнася внимателно към продукта и неговата опаковка. Той трябва да разопакова или да използва продукта само доколкото това е необходимо, за да оцени естеството, характеристиките и ефикасността на продукта. Критерият тук е, че потребителят

може само да борави с продукта и да го инспектира по същия начин, по който би му било разрешено да прави това в магазин.

2. Потребителят носи отговорност за обезценяване на продукта, което е следствие от начин на боравенето му с продукта, само ако е различно от разрешеното в параграф 1.
3. Потребителят не носи отговорност за обезценяването на продукта, ако търговецът не му е предоставил цялата задължителна по закон информация за правото на отказ преди сключването на договора.

Член 8 – Потребители, които упражняват правото си на отказ, и свързаните с това разходи

1. Потребител, който иска да упражни правото си на отказ, трябва да съобщи това на търговеца в рамките на срока за отказ чрез стандартния формуляр за правото на отказ или по друг недвусмислен начин.
2. Възможно най-бързо, но не по-късно от 14 дни след деня, в който това е било съобщено, както е посочено в параграф 1, потребителят трябва да върне продукта или да го предаде на (представител на) търговеца. Това не е необходимо да се прави, ако търговецът е предложил сам да вземе продукта. Потребителят при всички случаи трябва да е спазил времето за връщане на стоки, ако изпрати продукта обратно преди изтичането на срока за отказ.
3. Потребителят трябва да върне продукта с всички съответни аксесоари, ако това е разумно възможно, в оригиналното състояние и опаковката, и в съответствие с разумните и ясни указания, предоставени от търговеца.
4. Рискът и тежестта на доказване за упражняване на правото на отказ правилно и навреме се носят от потребителя.
5. Потребителят поема преките разходи за връщането на продукта. Ако търговецът не е заявил, че потребителят трябва да поеме тези разходи или ако търговецът заяви готовност да поеме сам тези разходи, тогава потребителят не носи отговорността за поемане на разходите по връщането на стоките.
6. Ако потребителят упражни правото си на отказ, след като първо изрично е поискал предоставената услуга или доставката на газ, вода или електричество, които не са подготвени за продажба, да бъдат изпълнени в ограничен обем или определено количество през срока за отказ, потребителят ще дължи на търговеца парична сума, еквивалентна на тази част от договора, която търговецът е изпълнил към момента на отказа, в сравнение с изпълнението на договора изцяло.
7. Потребителят няма да поеме никакви разходи за изпълнението на услуги или доставката на вода, газ или електричество, които не са подготвени за продажба – в ограничен обем или количество – или за доставка на градско централно отопление, ако:
 - a. Търговецът не е предоставил на потребителя задължителната по закон информация за правото на отказ, разходите, платими в случай на отказ или стандартния формуляр за правото на отказ, или;
 - b. Потребителят не е попитал изрично за започването на изпълнението на услугата или доставката на газ, вода, електричество или градско централно отопление по време на срока за отказ.
8. Потребителят няма да поеме никакви разходи за цялостното или частично доставяне на цифрово съдържание, което не се доставя на материален носител, ако:
 - a. Преди доставката той не се е съгласил изрично със започването на изпълнението на договора преди края на срока за отказ;
 - b. Не е признал, че е загубил правото си на отказ при предоставянето на своето разрешение; или
 - c. Търговецът е пропуснал да потвърди това изявление, направено от потребителя.
9. Ако потребителят упражни правото си на отказ, всички допълнителни споразумения се прекратяват законно.

Член 9 – Задължения на търговците в случай на отказ

1. Ако търговецът дава възможност на потребителя да заяви своя отказ по електронен път, то след получаване на такова изявление той трябва да изпрати незабавно потвърждение за неговото получаване.
2. Търговецът незабавно възстановява на потребителя всички плащания, включително всички разходи за доставка, които търговецът е начислил за върнатия продукт, макар и най-късно в рамките на 14 дни след деня, в който потребителят е съобщил за отказа. Освен в случаите, в които търговецът е предложил сам да си върне продукта, той може да отложи възстановяването на сумата, докато не получи продукта или докато потребителят не докаже, че е върнал продукта, в зависимост от това кое се случва по-рано.
3. За всяко възстановяване на сумата търговецът ще използва същия метод на плащане, който първоначално е бил използван от потребителя, освен ако потребителят не се съгласи да приеме друг метод. Възстановяването е безплатно за потребителя.
4. Ако потребителят е избрал скъп метод на доставка, който е предпочел пред най-евтината стандартна доставка, търговецът не трябва да възстановява допълнителните разходи на по-скъпия метод.

Член 10 – Преклудирание на правото на отказ

Търговецът може да преклудира правото на отказ за следните продукти и услуги, но само ако търговецът е посочил това ясно, когато е правил офертата, или поне своевременно преди сключването на договора:

1. Продукти или услуги, чиито цени са обект на колебания на финансовия пазар, върху които търговецът няма влияние и които могат да възникнат в рамките на срока за отказ;
2. Договори, сключени по време на публичен търг. Публичният търг се дефинира като метод на продажба, при който даден търговец предлага продукти, цифрово съдържание и/или услуги на търг, под ръководството на тръжен продавач, и при който успешният купувач е длъжен да закупи продуктите, цифровото съдържание и/или услуги;
3. Договори за предоставяне на услуги, след пълното завършване на услугата, но само ако:
 - a. Изпълнението е започнало с изричното предварително съгласие на потребителя; и
 - b. Потребителят е декларирал, че е загубил правото си на отказ веднага след като търговецът е изпълнил договора изцяло;
4. Пакетни туристически пътувания, пакетни туристически ваканции и пакетни туристически обиколки, както е посочено в член 7: 500 BW и договори за пътнически транспорт;
5. Договори за предоставяне на услуги, осигуряващи достъп до настаняване, ако договорът вече предвижда определена дата или период на изпълнение и е различно от това за целта на настаняването, транспортирането на стоки, услугите за наем на автомобили и кетъринг;
6. Договори, свързани с развлекателни дейности, ако договорът вече предвижда конкретна дата или срок на изпълнение;
7. Продукти, произведени съгласно спецификациите на потребителя, които не са изработени предварително и са направени въз основа на конкретен избор или решение на потребителя, или които са ясно предназначени за конкретен лице;
8. Продукти, подлежащи на бързо разваляне или имащи ограничен срок на съхранение;
9. Запечатани продукти, които, поради причини, свързани със защитата на здравето или хигиената, не са подходящи за връщане и чийто печат(пломба) е бил нарушен след доставката;
10. Продукти, които, поради своето естество, са били смесени с други продукти, от които не могат да бъдат възстановени;
11. Алкохолни напитки, чиято цена е договорена при сключването на договора, но чиято доставка може да бъде осъществена само след 30 дни, като действителната им стойност зависи от колебанията на пазара, върху които търговецът няма влияние;
12. Запечатани аудио- или видеозаписи и компютърен апарат, чийто печат(пломба) е бил нарушен след доставката;
13. Доставката на цифрово съдържание, различно от това, което се предоставя на материален носител, но само ако:
 - a. Доставката е започнала с изричното предварително съгласие на потребителя, и
 - b. Потребителят е заявил, че това означава, че губи правото си на отказ.

Член 11 – Цената

1. По време на периода на валидност, посочен в офертата, цените на предлаганите продукти и/или услуги няма да бъдат увеличавани, с изключение на ценовите промени в тарифите за ДДС.
2. Противно на предходния параграф, търговецът може да предлага продукти или услуги на променливи цени в случаите, когато тези цени са обект на колебания на финансовия пазар, върху които търговецът няма влияние. Офертата трябва да се позовава на тази връзка с колебанията и фактът, че всички посочени цени са препоръчителни цени.
3. Увеличения на цените в рамките на 3 месеца след сключването на договора са разрешени само ако са резултат от законови разпоредби или правила.
4. Увеличения на цените повече от 3 месеца след сключването на договора са разрешени само ако търговецът е предвидил това и:
 - a. Те са резултат от законови разпоредби или договорености; или
 - b. Потребителят има право да прекрати договора в деня, в който увеличението на цената влиза в сила.
5. Цените, посочени в офертите за продукти или услуги, трябва да включват ДДС.

Член 12 – Изпълнение на договора и допълнителна гаранция

1. Търговецът гарантира, че продуктите и/или услугите изпълняват договора, спецификациите, посочени в офертата, разумните изисквания за надеждност и/или обслужваемост и законово установените правила и/или правителствени разпоредби, съществували към датата на сключване на договора. Ако е договорено, търговецът също така гарантира, че продуктът е подходящ за различно от нормалното обозначение.
2. Споразумението за допълнителна гаранция, предложено от търговеца, производителя или вносителя, никога не може да повлияе на законовите права и претенции, които потребителят може да предяви срещу търговеца въз основа на договора, ако търговецът не е изпълнил своята част от договора.

3. Допълнителната гаранция се определя като всяко задължаване на търговец, негов доставчик, вносител или производител, които предоставят на потребителя права или претенции, надвишаващи предвидените от закона, в случай че той не изпълни своята част от договора.

Член 13 – Доставка и изпълнение

1. Търговецът ще полага възможно най-големи грижи при получаването и изпълнението на поръчки за продукти и при оценката на заявления за предоставяне на услуги.
2. Мястото на доставка ще се счита адреса, който потребителят съобщава на компанията.
3. Вземайки предвид посоченото в член 4 от настоящите общи правила и условия, компанията ще изпълнява приетите поръчки с ефективна бързина, макар и най-късно в рамките на 30 дни, освен ако не е договорен различен период на доставка. Ако доставката претърпи забавяне или ако доставката не може да бъде изпълнена, или само частично, потребителят ще бъде информиран за това не по-късно от 30 дни, след като е направена поръчката. В този случай потребителят има право да разтрогне договора безплатно, както и право на евентуални обезщетения.
4. След разтрогването, в съответствие с предходния параграф, търговецът незабавно възстановява на потребителя сумата, която той е платил.
5. Рискът от повреда и/или загуба на продукти се носи от търговеца до момента на доставянето му на потребителя или на представител, предварително определен от потребителя и обявен на търговеца, освен ако изрично не е уговорено друго.

Член 14 – Сделки с удължена продължителност: продължителност, прекратяване и удължаване

Прекратяване

1. Потребителят има право по всяко време да прекрати договор с неопределен срок, сключен за редовна доставка на продукти (включително електричество) или услуги, предмет на договорените правила за прекратяване и срок на предизвестие, който не трябва да надвишава един месец.
2. Потребителят има право по всяко време да прекрати даден договор с определен срок, сключен за редовна доставка на продукти (включително електричество) или услуги, в края на определения срок, при спазване на договорените правила за прекратяване и срок на предизвестие, който не трябва да надвишава един месец.
3. По отношение на договорите, описани в първите два параграфа, потребителят може:
 - да ги прекрати по всяко време и да не се ограничи до прекратяване в точно определено време или по време на конкретен период;
 - да ги прекрати по същия начин, по който са били сключени;
 - винаги да ги прекрати при спазване на същия срок на предизвестие като този, предвиден за търговеца.

Удължаване

4. Срочен договор, сключен за редовна доставка на продукти (включително електричество) или услуги, не може да бъде автоматично удължен или подновен за определен период от време.
5. В отклонение от посоченото в предходния параграф, срочен договор, сключен за редовна доставка на ежедневни или седмични вестници или списания, може автоматично да бъде удължен за определен срок, който не надвишава три месеца, ако потребителят е свободен да прекрати този удължен договор към края на удължаването, със срок на предизвестие, който не надвишава един месец.
6. Договорът за определен срок, който е сключен за редовна доставка на продукти или услуги, може автоматично да бъде удължен за неопределен период от време, само ако потребителят има право на прекратяване по всяко време, със срок на предизвестие, който не надвишава един месец, а в случай на договор за редовна доставка на ежедневни или седмични вестници или списания, но по-малко от веднъж месечно, период, който не надвишава три месеца.
7. Договор за определен срок за редовна доставка, като въвеждане, на ежедневни или седмични вестници и списания (пробни абонаменти или въвеждащи абонаменти) няма да бъде удължен автоматично и автоматично ще се прекрати в края на пробния период или въвеждащия период.

Продължителност

8. Ако определеният срок на договора надвишава една година, то тогава, след една година, потребителят има право на прекратяване по всяко време, със срок на предизвестие, който не надвишава един месец, освен ако разумността и справедливостта не показват, че преждевременното прекратяване на договора би било неприемливо.

Член 15 – Плащане

1. Доколкото в договора или допълнителните условия не е предвидена друга дата, дължимите от потребителя суми трябва да бъдат изплатени в рамките на 14 дни след започването на срока за отказ или при липса на срок за отказ в рамките на 14 дни след сключването на договора. В случай на договор за предоставяне на услуга, този 14-дневен период започва да тече от деня, след като потребителят е получил потвърждение за договора.

2. При продаване на продукти на потребители, общите правила и условия може никога да не предвиждат авансово плащане в размер на повече от 50%. Когато е предвидено авансово плащане, потребителят не може да се позовава на никакви права във връзка с изпълнението на въпросната поръчка или услуга(и), преди да е извършено предвиденото авансово плащане.
3. Потребителят е длъжен незабавно да съобщи на търговеца за всякакви неточности в предоставените или заявените данни за плащане.
4. Ако потребителят не изпълни задължението(ята) си за плащане своевременно, след като търговецът е информирал потребителя за закъснялото плащане, потребителят има право на 14 дни, за да изпълни задължението си да плати; ако плащането не бъде извършено в рамките на този 14-дневен период, ще трябва да се плати законна лихва върху дължимата сума и търговецът ще има право да наложи разумни извънсъдебни разходи по събирането, които е направил. Тези разходи по събирането възлизат най-много на: 15% от неплатените суми до 2 500 евро; 10% за следващите 2 500 евро; и 5% за следващите 5 000 евро, с минимум 40 евро. Търговецът може да направи отклонения от тези суми и проценти, които са благоприятни за потребителя.

Член 16 – Процедура за оплаквания

1. Търговецът предвижда процедура за подаване на оплаквания, която е получила достатъчна публичност, и ще разгледа дадено оплакване в съответствие с тази процедура за оплаквания.
2. Потребител, който е открил недостатъци при изпълнението на даден договор, трябва незабавно да подаде всички свои оплаквания на търговеца, напълно и с ясни описания.
3. Отговор на оплаквания, подадени до търговеца, ще бъде предоставен в рамките на 14 дни, считано от датата на получаване. Ако се очаква, че оплакването ще изисква по-дълго време за обработка, то тогава търговецът ще отговори в рамките на 14 дни, потвърждавайки получаването и посочвайки кога потребителят може да очаква по-подробен отговор.
4. Оплакване за продукт, услуга или услугата на търговеца може да бъде подадено и чрез формуляр за оплаквания на страницата на потребителя на уебсайта на Thuiswinkel.org, www.thuiswinkel.org. След това оплакването се изпраща както до съответния търговец, така и до Thuiswinkel.org.
5. Оплакване, което не може да бъде разрешено чрез съвместна консултация в разумен период от време или в рамките на 3 месеца след подаването му, става спор, който подлежи на разрешаване чрез схемата за уреждане на спорове.

Член 17 – Спорове

1. Договорите, сключени между търговец и потребител, и които са предмет на тези общи правила и условия, са предмет само на холандското законодателство.
2. Спорове между потребител и търговец относно сключването или упражняването на договори, свързани с продукти и услуги, които се доставят от този търговец, могат да бъдат отнесени до Комитета по спорове на Thuiswinkel, пощенска кутия 90600, 2509 LP в Хага (www.sgc.nl), както от потребителя, така и от търговеца, при надлежно спазване на посоченото по-долу.
3. Комитетът по спорове ще се занимае със спора, само ако потребителят първо е отправил оплакването си, без забавяне, към търговеца.
4. Спорът трябва да бъде представен на Комитета по спорове в писмена форма най-късно до три месеца след възникването на спора.
5. Ако даден потребител иска да отнесе спора до Комитета по спорове, търговецът е обвързан от този избор. Ако това е по желание на търговеца, тогава потребителят ще посочи, в отговор на писмено искане, направено от търговеца, дали е в договор или предпочита спорът да се разглежда от компетентното съдилище. Ако потребителят не посочи своя избор пред търговеца в рамките на период от пет седмици, тогава търговецът има право да отнесе спора пред компетентното съдилище.
6. Решенията на Комитета по спорове са предмет на условията, предвидени в разпоредбите на Комитета по спорове. Решенията на Комитета по спорове възприемат формата на обвързващи съвети.
7. Комитетът по спорове няма да се занимава с даден спор – или ще прекрати намесата си – ако търговецът е получил временно спиране на плащанията, фалирал е или действително е прекратил стопанската си дейност, преди Комитетът да е разрешил спора по време на заседание и да е постановил окончателно решение.
8. Ако наред с Комитета по спорове на Thuiswinkel има друг компетентен комитет по спорове, който е признат, или такъв, който е свързан с Фондацията на Комитетите по спорове по потребителски въпроси (SGC) или Финансовите услуги на Института по жалби (Kifid), Комитетът по спорове на Thuiswinkel е желателно да има юрисдикция по отношение на спорове, които се отнасят главно до метода на продажбите или до предоставянето на услуги от разстояние. За всички останали спорове това ще бъде другият Комитет по спорове, който е признат от SGC или е свързан с Kifid.

Член 18 – Браншова гаранция

1. Thuiswinkel.org гарантира изпълнението на задълженията на своите членове във връзка със задължителните съвети, наложени им от Комитета по спорове на Thuiswinkel, освен ако членът не

реши да отнесе задължителния съвет пред съдилище за проверка в рамките на два месеца след датата на този съвет. В случай на съдебна проверка прекратяването на гаранцията ще приключи и гаранцията ще влезе отново в сила, след като съдебното решение стане окончателно и заключително, чрез което съдът е декларирал, че обвързващият съвет има обвързващ ефект. При максимална сума от до 10 000 евро на обвързващ съвет Thuiswinkel.org ще изплати тази сума на потребителя. В случай на суми по-високи от 10 000 евро на обвързващ съвет, ще бъде изплатена сумата от 10 000 евро. Доколкото сумата е по-висока от 10 000 евро, Thuiswinkel.org има задължението да положи разумни адекватни усилия, за да преследва члена да изпълни задължителния съвет.

2. Прилагането на тази гаранция изисква от потребителя да подаде писмено възражение до Thuiswinkel.org и да прехвърли иска си към търговеца на Thuiswinkel.org. Доколкото иска към търговеца надвишава сумата от 10 000 евро, на потребителя ще бъде предложена възможността да прехвърли иска си към търговеца над сумата от 10 000 евро на Thuiswinkel.org, където след това организацията ще търси изплащането на иска в съда на собствено име и разноски.

Член 19 – Допълнителни или различни договорености

Допълнителните договорености или договорености, които се различават от тези общи правила и условия, не могат да бъдат в ущърб на потребителя и трябва да бъдат записани в писмена форма или по такъв начин, че потребителите да могат да ги съхраняват по леснодостъпен начин на траен носител.

Член 20 – Изменение на общите правила и условия на Thuiswinkel.org

1. Thuiswinkel.org ще изменя тези общи правила и условия само след консултация с Асоциацията на потребителите.
2. Измененията на тези условия ще влизат в сила само след като бъдат публикувани по подходящ начин, като се има предвид, че когато измененията се прилагат по време на валидността на дадена оферта, предимство ще има най-благоприятната за потребителя разпоредба.

Thuiswinkel.org

P.O. Box 7001, 6710 CB EDE, the Netherlands.

Могат да се извеждат права само въз основа на холандската версия на тези общи права и условия.

Приложение I: Стандартен формуляр за право на отказ

Стандартен формуляр за право на отказ

(Този формуляр трябва да бъде попълнен и върнат, само ако искате да се откажете от договора.)

- До:
- Vida XL B.V.
- Mary Kingsleystraat 1 5928 SK Venlo,
- Limburg The Netherlands
- webservice@vidaxl.bg

- С настоящото аз(ние)* Ви информирам(е), че по отношение на нашия договор относно
Продажбата на следните продукти: [описание на продукта]*
Доставката на следното цифрово съдържание: [Описание на цифровото съдържание]*
Доставката на следната услуга: [Описание на услугата]*

Аз(Ние)* упражнявам(е) правото си на отказ.

- Поръчан на*/Получен на*: [Дата на поръчването на услуги или на получаването на стоки]
- [Име на потребителя(ите)]
- [Адрес на потребителя(ите)]
- [Подпис на потребителя(ите)] (само ако този формуляр се подава на хартиен носител)

*Изтрийте или дайте допълнителна информация, според както е приложимо.

Общи условия за ползване за бизнес клиенти

П о с л е д н а актуализация: 2023-12-08

С ъ д ъ р ж а н и е :

- Ч л е н 1 - Определения
- Ч л е н 2 - Самоличност на предприемача
- Ч л е н 3 - Приложимост
- Ч л е н 4 - Офертата
- Ч л е н 5 - Договорът
- Ч л е н 6 - Ценообразуване
- Ч л е н 7 - Изпълнение на договора и допълнителна гаранция
- Ч л е н 8 - Доставка и изпълнение

Ч л е н 9 - Удължени транзакции: продължителност, прекратяване и удължаване

Ч л е н 10 – Плащане

Ч л е н 11 - Запазване на собствеността

Ч л е н 12 - Отговорност

Ч л е н 13 - Процедура за подаване на жалби

Ч л е н 14 - Спорове

Ч л е н 1 - Определения

В тези общи условия ще се използват следните термини и определения:

1. **Ден:** календарен ден;
2. **Дигитално съдържание:** данни, които се произвеждат или доставят в дигитален вид;
3. **Дългосрочен договор:** договор, който предвижда редовна доставка на артикули, услуги и / или дигитално съдържание през определен период;
4. **Трайна среда:** всеки инструмент - включително имейл -, който позволява на клиента или предприемача да съхранява информация, която е лично адресирана до тях по начин, който позволява бъдещи консултации или използване през период, който е съобразен с целта, за която е предназначена информацията, и позволява непромененото възпроизвеждане на съхранената информация;
5. **Клиент:** физическото или юридическото лице, което действа като професионалист и / или като фирма;
6. **Предприемач:** физическото или юридическото лице, което предлага продукти, (достъп до) дигитално съдържание и / или услуги на клиенти от разстояние;
7. **Договор от разстояние:** договор, който се сключва между предприемача и клиента в контекста на организирана система за продажба на продукти от разстояние, дигитално съдържание и / или услуги, при което до сключването на договора се използва изключително и л и частично една или повече техники за комуникация от разстояние;
8. **Писмено:** в тези условия "писмено" включва комуникация чрез имейл и факс, ако самоличността на подателя и целостта на имейла са достатъчно сигурни;
9. **Техника за общуване от разстояние:** ресурс, който може да се използва за сключване на договор, без клиентът и предприемачът да се налага да се събират едновременно в едно и също пространство;
10. **Уебсайт:** уеб магазина на предприемача, в който се предлагат стоки и услуги, които могат да бъдат закупени от клиенти;
11. **Платформа :** външната среда, в която предприемачите могат да предлагат стоки и услуги, които могат да бъдат закупени от клиенти.

Ч л е н 2 - Самоличност на предприемача

Ч а с т н о т о дружество с ограничена отговорност vidaXL Europe B.V., намиращо се на адрес Mary Kingsleystraat 1, 5928 SK Venlo, Нидерландия. Действащо в Нидерландия под номер по ДДС: NL820055220B01, търгуващо под номер на Търговската камара 09188362.

Ч л е н 3 - Приложимост

1. Тези условия са приложими за всяка оферта на предприемача и всеки договор от разстояние между предприемача и клиента.
2. Ако клиентът включи разпоредби или условия, които се отклоняват от или не фигурират в общите условия при тяхното възлагане, тогава разпоредбите или условията ще бъдат приложими за предприемача само в случай, че са приети изрично в писмена форма.
3. Текстът на тези условия ще бъде предоставен на клиента преди въвеждането на договора от разстояние. Ако това не е разумно възможно, предприемачът ще посочи, преди да бъде сключен договорът от разстояние, начинът, по който могат да се консултират правила т а и условията при предприемача и че те могат да бъдат изпратени възможно най-бързо, безплатно, по искане на клиента .
4. Ако договорът от разстояние се сключи по електронен път, може да се окаже, че противно на предходния параграф и преди влизането на договора от разстояние, текстът на тези условия може да бъде предоставен на клиента по електронен път по такъв начин, че т о й да може да се съхранява от клиента по прост начин на траен носител на данни. Ако това не е разумно възможно тогава, преди да бъде сключен договорът от разстояние, ще бъде посочено къде могат да се проверят правилата и условията по електронен път и че те ще бъдат изпратени по електронен път или по друг начин, безплатно, по желание на клиента.
5. Ако и доколкото една от разпоредбите на тези общи условия е нищожна или недействителна, съответната разпоредба трябва да се чете по начин, разрешен от закона, който е най-близък по съдържание до намеренията на страните, както е видимо от нищожната разп о р е д б а , докато останалите разпоредби остават изцяло в сила.
6. Ако в допълнение към тези условия се прилагат специфични условия на външна платформа, на която предприемачът предлага продукти и услуги, клиентът може, в случай на противоречиви условия, винаги да се позове на приложимото условие, което е най- благоприятн о за него, но само ако Общите условия не подлежат на дерогация.
7. Бизнес клиентите няма да имат достъп до Търгове в регионите, където се предлагат тези услуги.

Ч л е н 4 - Офертата

1. Ако дадена оферта е предмет на ограничена продължителност или условия, това ще бъде изрично посочено в офертата.
2. Офертата ще включва пълно и подробно описание на предлаганите продукти, дигитално съдържание и / или услуги.
3. Съдържанието на уебсайта, както и неговата оферта са съставени с най-голямо внимание. Предприемачът обаче не може да гарантира, че цялата информация на уебсайта е винаги точна и пълна. Поради това всички цени, офертата и друга информация на уебсайта и в други материали от предприемача са обект на очевидни програмни и печатни грешки.

Ч л е н 5 - Договорът

1. Договорът влиза в сила в момента, в който клиентът приеме офертата и се съобрази със съответните условия.
2. Ако клиентът е приел офертата по електронен път, предприемачът незабавно ще потвърди по електронен път получаването на приемането на офертата. Ако разписката за приемане на офертата не е потвърдена от предприемача, клиентът може да прекрати договора.
3. След като клиентът приеме офертата, предприемачът си запазва правото да отмени офертата в рамките на 3 работни дни от приемането. Предприемачът ще уведоми незабавно клиента за такива анулирания.
4. Ако договорът е сключен по електронен път, предприемачът ще предприеме подходящи технически и организационни мерки, за да осигури електронното прехвърляне на данни и ще осигури сигурна уеб среда. Ако клиентът може да плати по електронен път, предприемачът ще спазва подходящи мерки за сигурност за тази цел.
5. Ако след приемане на договора се окаже, че клиентът е предоставил някакви неверни данни, предприемачът има право да изпълни задълженията си само след получаване на верните данни.
6. Предприемачът може, в рамките на законовите разпоредби, да разследва дали клиентът може да изпълни задълженията си за плащане, както и да проучи всички факти и фактори, които са от значение за отговорното сключване на договор от разстояние. Ако въз основа на това разследване предприемачът има солидни основания да не влезе в договора, той има право да откаже поръчка или заявление, като посочи мотиви или да приложи специални условия към изпълнението. Ако предприемачът, въз основа на разследването, откаже **и с к а н е т о** или приложи специални условия към него, клиентът ще бъде информиран за това не по-късно от 3 дни след сключване на договора.

Ч л е н 6 - Ценообразуване

1. Всички цени, посочени на уебсайта на и в други материали от предприемача, включват ДДС (освен ако не е посочено друго) и, освен ако не е посочено друго на уебсайта, включват други приложими такси.
2. Противно на предходния параграф, предприемачът може да предлага продукти или услуги, чиито цени са свързани с колебания на финансовия пазар, върху които предприемачът няма влияние, на променливи цени. Тази връзка с колебанията и фактът, че посочените **це н и** са целеви, ще бъдат посочени в офертата.
3. Предприемачът може да променя цените 2 седмици след сключване на договора. Клиентите, които не са съгласни с промяната, имат правото да прекратят договора, без да бъдат таксувани за това от предприемача.
4. Допълнителни такси, като такси за доставка и такси за плащане, ще бъдат споменати на уебсайта и най-малкото ще бъдат показани по време на процеса на поръчка.

Ч л е н 7 - Изпълнение на договора и допълнителна гаранция

1. Предприемачът гарантира, че доставените продукти и услуги отговарят на договора, като се има предвид, че малки отклонения са приемливи по отношение на определени размери, тегло, количества, обезцветяване и леки цветни отклонения и т.н., не се считат за **н е д о с т а т ъ ц и** на частта на предприемача.
2. Клиентът трябва да провери стоките, доставени по време на доставката и клиентът трябва да провери дали доставените стоки отговарят на договорните условия. Това включва:

- дали са доставени правилните стоки;
- отговарят ли доставените стоки като количество и брой на уговореното;
- дали доставените стоки отговарят на изискванията, които могат да бъдат определени за нормална употреба и / или търговски цели.

В случай на видими дефекти или недостатъци, клиентът трябва да ги докладва на предприемача в рамките на 14 дни след доставката. В случай, че бъдат открити невидими дефекти или недостатъци, клиентът трябва да докладва за това на предприемача най-късно в рамките на 14 дни, след като е могъл разумно да ги открие. Ако клиентът не направи това, той вече няма право на каквато и да е форма на ремонт, подмяна, компенсация и / или възстановяване на сумата по отношение на тези дефекти.

3. Ако предприемачът счита жалбата за основателна, съответните продукти ще бъдат ремонтирани, заменени или (частично) възстановени след консултация с клиента. Съответно предприемачът може да пренасочи клиента към производител или доставчик.

Ч л е н 8 - Доставка и изпълнение

1. В съответствие с това, което е посочено в това отношение в член 3 от настоящите условия, предприемачът ще изпълнява приетите поръчки с подходяща бързина.
2. Предприемачът има право да ангажира трети страни, ако е необходимо да изпълнява задълженията по договора.
3. Посочените срокове за доставка трябва да се тълкуват като задължение на разумни усилия и се считат за приблизителни. Предприемачът е свободен да избере превозвача. Освен в случай на умисъл или преднамерена непредпазливост от страна на продавача, превишаването на времето за доставка никога няма да даде право на клиента на каквато и да е форма на обезщетение.
4. Предприемачът си запазва правото да доставя продадени продукти на части.
5. Рискът от повреда и / или загуба на продукти зависи от предприемача до момента на доставката към клиента, освен ако изрично не е уговорено друго. Ако клиентът се съгласи да приеме продуктите, рискът се прехвърля при предаване на продуктите.
6. Ако клиентът или определена от него трета страна не присъства на адреса за доставка в уговореното време за получаване на продуктите, предприемачът има право да вземе обратно продуктите. В консултация с клиента, предприемачът може, при допълнителни разходи, да предложи продуктите на клиента в различно време и / или ден. Ако доставката се окаже невъзможна, задължението за плащане няма да бъде отменено и всички допълнителни разходи, включително разходите за връщане, ще бъдат начислени на клиента.

Ч л е н 9 - Удължени транзакции: продължителност, прекратяване и удължаване

П р е к р а т я в а н е :

1. Клиентът винаги може да прекрати договор, който е сключен за неопределен период и е за редовна доставка на продукти, дигитално съдържание или услуги в съответствие с договорените правила за прекратяване и срок на предизвестие не повече от два месеца.
2. Клиентът винаги може да прекрати договор, който е сключен за определен период и е за редовна доставка на продукти (включително електричество), дигитално съдържание или услуги в края на

определения период при спазване на договорените за тази цел разпоредби за прекратяване и срок на предизвестие от максимум два месеца.

3. Клиентът може да прекрати писмено договорите, посочени в предходните параграфи.

У д ъ л ж а в а н е :

4. Договор, който е сключен за определен период и е за редовна доставка на продукти (включително електричество), дигитално съдържание или услуги, ще бъде автоматично удължен за същия определен период.

5. Споменатите срокове за предизвестие важат и за прекратяване от страна на предприемача

Ч л е н 10 - Плащане

1. Клиентът е длъжен да плати на предприемача по време на процеса на поръчка и на посочения в уебсайта начин на плащане. Предприемачът е свободен да предлага различни методи на плащане, които могат да се променят от време на време. Доколкото не е определен друго, клиентът е длъжен да плати в рамките на 14 дни от доставката.

2. Ако клиентът не изпълни своевременно задължението (ята) си за плащане, той незабавно носи отговорност по закон, без да се изисква известие за неизпълнение. Предприемачът има право да увеличи дължимата сума със законоустановен лихвен процент и предприемачът има право да наложи на клиента извънсъдебните разходи за събиране, направени от тях.

Ч л е н 11 - Запазване на собствеността

1. Доставените стоки остават собственост на предприемача, докато клиентът не плати изцяло дължимата сума.

Ч л е н 12 - Отговорност

1. При наличие на умисъл или груба небрежност, общата отговорност на предприемача спрямо клиента поради приписване на неизпълнението на договора е ограничена до компенсация до максимум сумата, предвидена за този договор (включително ДДС). В случай на дългосрочен договор, тогава споменатата отговорност се ограничава до възстановяване на сумата, която клиентът дължи на предприемача през 3-те месеца, предхождащи събитието, причиняващо вредата.

2. Предприемачът не носи отговорност към клиента за непреки щети, включително, но не само, последващи щети, загуба на печалба, пропуснати спестявания, загуба на данни или щети поради прекъсване на бизнеса.

3. Клиентът обезщетява предприемача срещу всякакви икове по отношение на трети страни, освен в случай на умисъл или преднамерена непредпазливост от страна на предприемача или законния директор на предприемача.

4. Предходните алинеи не се прилагат за щети, претърпени от клиента, причинени от препродажба на дефектни продукти, закупени от предприемача, в случай че клиентите на клиента се ангажират с иск срещу тях.

5. Освен ако изпълнението на договора е трайно невъзможно, отговорността на предприемача поради причинено неизпълнение на задължение от договора възниква само ако клиентът информира незабавно писмено предприемача в разумен срок за отстраняване на неизправността, а предприемачът

продължава да не изпълнява задължението си след този срок. Известието за неизпълнение трябва да съдържа възможно най-пълно и подробно описание на недостатъка, така че на предприемача да се даде възможност да реагира адекватно.

6. Условие за всяко право на обезщетение е клиентът винаги да докладва писмено на предприемача възможно най-скоро, но не по-късно от 14 дни след възникването му. Щетите, които не са били доведени до знанието на предприемача в рамките на този период, не отговарят на условията за обезщетение, освен ако клиентът не може да докаже, че не е могъл да докладва за щетите по-рано.

7. В случай на форсмажорни обстоятелства, предприемачът не е длъжен да компенсира евентуални щети на клиента.

Ч л е н 13 - Процедура за подаване на жалби

1. Предприемачът има достатъчно популяризирана процедура за подаване на жалби и ще разгледа жалбата в съответствие с тази процедура за жалби.
2. Жалбите, свързани с изпълнението на договора, трябва да бъдат подадени на предприемача, пълно и ясно описани, в разумен срок, след като клиентът установи дефектите.
3. На подадените до предприемача жалби ще се отговори в рамките на 14 дни, изчислени от датата на получаване. Ако жалбата изисква предвидимо по-дълго време за обработка, предприемачът ще отговори в рамките на 14 дни с потвърждение за получаване и индикация кога клиентът може да очаква по-обширен отговор.

Ч л е н 14 - Спорове

1. Договорите между предприемача и клиента, за които се прилагат тези условия, се уреждат изключително от законодателството на Нидерландия.
2. Всички спорове, които могат да възникнат по договора и не могат да бъдат разрешени чрез взаимно споразумение, могат да бъдат предадени изключително на съда в Ост-Брабант, 's-Hertogenbosch. Това зависи от степента, в която задължителните правила за подсъдност ограничават този избор. Предприемачът и клиентът могат да разрешат споровете си чрез обвързващи съвети или арбитраж.