Общи условия – hartienislamki.com

1. Общи разпоредби и данни за търговеца

1.1. Тези общи условия уреждат отношенията между търговеца и клиентите на онлайн магазина hartienislamki.com („Магазина“) при поръчка и покупка на стоки.

1.2. Данни за търговеца:

Наименование	„БГЕко Продукти 7779“ ЕООД
ЕИК	205781188
ДДС номер	BG205781188
Седалище и адрес на управление	гр. Хасково, ул. „Захари Стоянов“ № 18
Адрес за връщане на стоки	офис на „Спиди“ – Склад 2, гр. Варна (до поискване, на името на „БГЕко Продукти 7779“ ЕООД)
Имейл	sales@hartienislamki.com
Телефон	+359 886 687 773

1.3. Контролни органи: Комисия за защита на потребителите (КЗП), гр. София, kzp.bg; Комисия за защита на личните данни (КЗЛД), гр. София, cpdp.bg.

1.4. **Потребител** е всяко физическо лице, което купува стоки за цели извън търговската или професионалната си дейност. **Бизнес клиент** е всяко лице, което купува за нуждите на своя бизнес (напр. заведение, фирма, кетъринг). Правата, които се отнасят само за потребители, са обозначени изрично.

1.5. Магазинът приема поръчки с доставка само на територията на Република България. За доставка в чужбина моля, пишете на sales@hartienislamki.com.

2. Поръчка и сключване на договора

2.1. Поръчка се прави без регистрация. Клиентът добавя продукти в количката, попълва данните за доставка и фактура и потвърждава, че е се запознал и приема тези общи условия.

2.2. Преди да потвърди, клиентът вижда обобщение на поръчката: продукти, количества, цени, цена на доставката и обща сума. До натискането на бутона за завършване може да коригира данните и съдържанието на количката.

2.3. С натискането на бутона „Поръчка със задължение за плащане“ клиентът прави обвързващо предложение за покупка.

2.4. Договорът е сключен, когато търговецът изпрати на клиента имейл с потвърждение на поръчката. Имейлът съдържа данните на поръчката, връзка към тези общи условия и връзка към функцията за отказ (раздел 5).

2.5. Търговецът може да откаже да изпълни поръчка, ако стоката не е налична или данните за доставка са непълни. В такъв случай уведомява клиента без забавяне и връща всички платени суми.

2.6. Договорът се сключва на български език. Търговецът съхранява данните за поръчката, а клиентът получава копие с имейла за потвърждение.

3. Цени и плащане

3.1. Всички цени в Магазина са в евро (EUR) и включват ДДС. Цената на доставката се показва отделно в количката преди потвърждаване на поръчката.

3.2. Валидна е цената, показана в момента на поръчката. Промени в цените след това не засягат вече направени поръчки.

3.3. Достъпните начини на плащане се показват в касата преди потвърждаване на поръчката. Към момента плащането се извършва **с наложен платеж** – в брой или по начин, приеман от куриера, при получаване на пратката.

3.4. **Наложеният платеж се извършва като пощенски паричен превод (ППП)** чрез „Спиди“ АД като лицензиран пощенски оператор. Документът, който „Спиди“ издава при плащането, служи като фискален бон (касова бележка), както за стойността на стоката, така и за извършената куриерска услуга. Търговецът не издава отделна касова бележка за плащания с наложен платеж.

3.5. По желание на клиента търговецът издава фактура. Клиенти, които искат фактура на фирма, попълват данните на фирмата при поръчката.

4. Доставка

4.1. Доставката се извършва с куриерска фирма „Спиди“ до адрес, офис или автомат, посочен от клиента.

4.2. Поръчките се изпращат в срок от 1–3 работни дни след потвърждаването им. Обичайното време за доставка от куриера е 1–2 работни дни. Ако не е договорено друго, доставката се извършва не по-късно от 30 дни след сключването на договора.

4.3. Цената на доставката се изчислява и показва в количката преди потвърждаване на поръчката и се заплаща от клиента, освен ако в Магазина не е обявена безплатна доставка.

4.4. Рискът от погиване или повреда на стоката преминава върху потребителя, когато той или посочено от него лице (различно от куриера) получи стоката.

4.5. Препоръчваме пратката да се прегледа при получаване. При видима повреда съставете протокол с куриера и ни уведомете на sales@hartienislamki.com. Това не ограничава правата по раздели 5 и 9.

4.6. Ако клиентът не потърси пратката и тя се върне към търговеца, търговецът може да потърси разходите за доставката и връщането.

5. Право на отказ и функция за отказ

5.1. Потребителят има право да се откаже от договора в срок от **14 дни**, без да посочва причина и без да дължи обезщетение или неустойка, с изключение на разходите по т. 7.3 и 7.6.

5.2. Срокът тече от деня, в който потребителят или посочено от него лице (различно от куриера) получи стоката. Ако една поръчка е доставена в няколко пратки, срокът тече от получаването на последната. Потребителят може да се откаже и преди да е получил стоката.

5.3. Срокът е спазен, ако потребителят изпрати изявлението за отказ преди изтичането му.

5.4. **Функция за отказ.** Най-лесният начин за отказ е бутонът **„Откажете се от договора тук“**. Той е достъпен:

- в долната част (футъра) на всяка страница на Магазина;
- като връзка в имейлите за потвърждение и изпълнение на поръчката.

5.5. Бутонът води до онлайн формуляр за отказ, достъпен без регистрация. Потребителят попълва:

- име;
- номер на поръчката;
- имейл, на който да получи потвърждение;
- стоките, от които се отказва (ако се отказва само от част от поръчката);
- по желание: телефон и IBAN за възстановяване на сумата (може да се предостави и по-късно).

След попълване потребителят потвърждава отказа с отделен бутон **„Потвърждавам отказа“**. Функцията е достъпна през целия срок на отказ.

5.6. Търговецът изпраща на потребителя без необосновано забавяне потвърждение за получаване на отказа по имейл, със съдържанието му, датата и часа на подаване.

5.7. **Други начини за отказ.** Потребителят може да се откаже и с писмо на sales@hartienislamki.com или на адреса по т. 1.2, използвайки стандартния формуляр в Приложение 1 или друго недвусмислено изявление. Използването на формуляра не е задължително.

5.8. Тежестта на доказване на отказа е върху потребителя. При отказ чрез функцията за отказ доказателство е имейлът по т. 5.6.

6. Изключения от правото на отказ

6.1. Съгласно чл. 57 ЗЗП потребителят няма право на отказ за:

- **персонализирани стоки –** сламки или опаковки с лого, надпис, цвят или размер, изработени по заявка на клиента;
- **запечатани стоки, които по хигиенни съображения не могат да бъдат върнати, ако са разпечатани след доставката.** Всички сламки са опаковани в

термозапечатано фолио. Сламките са предназначени за поставяне в устата и не могат да бъдат почистени или дезинфекцирани. Затова сламка с отворено или разкъсано фолио не може да бъде върната. Сламките с ненарушено фолио могат да бъдат върнати, дори кутията да е отворена.

6.2. При персонализирани поръчки клиентът потвърждава изрично преди поръчката, че е запознат с липсата на право на отказ.

6.3. Неотворените стоки в цялостната им заводска опаковка могат да бъдат върнати по общия ред на раздел 5. Изключенията не засягат правата при несъответствие (раздел 9).

6.4. Ако фолиото е било нарушено още при получаването (например при транспорт), това е несъответствие и се урежда по раздел 9, а не като отказ.

7. Връщане на стоката и възстановяване на суми

7.1. Потребителят връща стоката без необосновано забавяне и не по-късно от **14 дни** след изпращането на отказа. Срокът е спазен, ако стоката е изпратена преди изтичането му.

7.2. Стоката се връща на адрес: офис на „Спиди“ – Склад 2, гр. Варна, до поискване, на името на „БГЕко Продукти 7779“ ЕООД. Молим да не връщате пратки с наложен платеж.

7.3. **Преките разходи за връщането на стоката са за сметка на потребителя.**

7.4. Търговецът възстановява всички получени суми, включително цената на стандартната доставка при отказ от цялата поръчка, не по-късно от **14 дни** от получаването на отказа. Търговецът може да задържи плащането, докато получи стоката или докато потребителят докаже, че я е изпратил – което настъпи по-рано.

7.5. Когато поръчката е платена с наложен платеж, сумата се възстановява с банков превод по сметка (IBAN), посочена от потребителя при отказа. При плащане с карта сумата се връща по същата карта. Потребителят не заплаща такси за възстановяването.

7.6. Потребителят отговаря само за намалената стойност на стоката, която е резултат от боравене с нея отвъд необходимото за установяване на нейното естество, характеристики и функциониране.

8. Мостри и бизнес клиенти

8.1. **Мостри.** Мострите са безплатни – клиентът заплаща само цената на куриерската доставка. Мострите не се връщат. При отказ от поръчка, съдържаща само мостри, потребителят получава обратно платената цена на доставката по реда на раздел 7.

8.2. **Бизнес клиенти.** Правото на отказ по раздел 5 и правата по раздел 9, които се отнасят само за потребители, не важат за бизнес клиенти. Поръчка с фактура на юридическо лице или едноличен търговец се счита за бизнес поръчка.

8.3. При бизнес поръчки връщане и замяна са възможни по договаряне с търговеца. При дефектна или грешно изпратена стока бизнес клиентът уведомява търговеца в срок от 7 дни от получаването.

9. Законова гаранция и рекламации

9.1. Търговецът отговаря за всяко несъответствие на стоката с договора, което се прояви в срок от **2 години** от доставката, съгласно Закона за предоставянето на цифрово съдържание и цифрови услуги и за продажба на стоки. Несъответствие, проявено в първата година, се предполага да е съществувало към момента на доставката, освен ако търговецът докаже обратното.

9.2. При несъответствие потребителят има право стоката да бъде заменена безплатно. Ако това е невъзможно или не се извърши в разумен срок, потребителят може да иска намаляване на цената или разваляне на договора.

9.3. Рекламация се подава на sales@hartienislamki.com или на адреса по т. 1.2. В нея се посочват номерът на поръчката, описание на проблема и исканият начин на удовлетворяване. Снимки улесняват проверката, но не са задължителни.

9.4. Търговецът вписва рекламацията в регистър, потвърждава получаването ѝ и уведомява потребителя за решението си без неоснователно забавяне. Разходите за връщане на несъответстваща стока са за сметка на търговеца.

9.5. Съхранение и трайност. Хартиените изделия запазват свойствата си при съхранение на сухо, проветриво място, далеч от влага, пряка слънчева светлина и източници на топлина, в оригиналната опаковка. Препоръчваме стоките да се използват в срок до 6 месеца от доставката.

9.6. Не е несъответствие с договора и търговецът не отговаря за: повреди от неправилно съхранение (влага, намокряне, деформация от натиск или топлина); нормална промяна на стоката, след като препоръчителният срок по т. 9.5 е изтекъл; употреба не по предназначение.

10. Лични данни, спорове и изменения

10.1. Търговецът обработва личните данни на клиентите за изпълнение на поръчките и спазване на законови задължения, съгласно Регламент (ЕС) 2016/679. Подробности има в Политиката за поверителност, публикувана в Магазина. Данните за доставка се предоставят на куриерската фирма само доколкото е нужно за доставката.

10.2. Споровете се решават първо чрез преговори. Потребителят може да подаде сигнал до КЗП или да се обърне към Общата помирителна комисия към КЗП за алтернативно решаване на спора (kzp.bg). При непостигане на споразумение спорът се решава от компетентния български съд.

10.3. Търговецът може да променя тези общи условия. За всяка поръчка важат условията, публикувани към момента на нейното подаване.

10.4. За неуредените въпроси се прилага българското законодателство. Тези условия са в сила от 01.10.2026 г..

Приложение 1. Стандартен формуляр за отказ

(попълнете и изпратете този формуляр само ако желаете да се откажете от договора и не използвате бутона „Откажете се от договора тук“)

До „БГЕко Продукти 7779“ ЕООД, гр. Хасково, ул. „Захари Стоянов“ № 18, sales@hartienislamki.com

Известявам/известяваме*, че се отказвам/отказваме* от сключения от мен/нас* договор за покупка на следните стоки:

- Стоки: _____
- Номер на поръчката: _____
- Поръчани на / получени на*: _____
- Име на потребителя/ите: _____
- Адрес на потребителя/ите: _____
- IBAN за възстановяване на сумата: _____
- Подпис (само ако формулярът е на хартия): _____
- Дата: _____

* Ненужното се зачертава.