Специфични задължения за информиране на търговеца при договор, сключен от разстояние, и договор, сключен извън търговските помещения на търговеца

1. Електронна поща на търговеца: kontakt@lacnepostreky.sk

Друг начин за онлайн комуникация: SMS на телефонен номер: +421 915 420 295

2. Търговецът действа единствено от свое име и на своя отговорност, а потребителят може да упражни правата си, свързани с отговорността за дефекти на продукта, отказ от договора, искане за поправка или да подаде друго искане на адреса, посочен в точка 1 от Общите условия

3. Продажната цена за конкретен потребител или за група потребители се определя въз основа на автоматизирано вземане на решения, включително всякаква форма на автоматизирана обработка на лични данни, която се състои в използването на лични данни на потребителя или групата потребители за оценка на определени лични аспекти, отнасящи се до физическо лице, по-специално анализ или прогнозиране на аспекти на засегнатото физическо лице, свързани с трудовата производителност, имущественото състояние, здравето, личните предпочитания, интересите, надеждността, поведението, местонахождението или придвижването;

4. Цена по повишена тарифа за използване на средства за дистанционна комуникация, които се използват при сключването на договора: 0,00 евро.

5. Права и задължения на търговеца след отказ от страна на потребителя от договор, сключен от разстояние, и от договор, сключен извън търговските помещения на търговеца

5.1 Търговецът е длъжен в срок от 14 дни от датата на получаване на уведомлението за отказ от договора да възстанови на потребителя всички плащания, които е получил от него въз основа на или във връзка с договор, сключен от разстояние, с договор, сключен извън търговските помещения на търговеца, или с допълнителен договор, включително разходите за транспорт, доставка, пощенски разходи и други разходи и такси.

5.2 Търговецът е длъжен да възстанови на потребителя всички плащания съгласно § 22, алинея 1 от Закон № 108/2024 Z. z. 108/2024 Z. z. в последната му редакция. нормативно-правни актове в размер, съответстващ на оттеглянето от договора, ако потребителят не се е оттеглил от целия договор, сключен от разстояние, или от целия договор, сключен извън търговските помещения на търговеца. Търговецът не може да начислява на потребителя допълнителни разходи за транспорт, доставка, пощенски разходи и други разходи и такси.

5.3.Търговецът не е длъжен да заплати на потребителя допълнителни разходи, ако потребителят изрично е избрал начин на доставка, различен от най-евтиния обичаен начин на доставка, предлаган от търговеца. Под „допълнителни разходи“ се разбира разликата между разходите за доставка, избрани от потребителя, и разходите за най-евтиния обичаен начин на доставка, предлаган от търговеца.

5.4 Търговецът не може да изисква от потребителя да покрие разходите за

а) предоставяне на услуга, доставка на вода, която не е предназначена за продажба в ограничен обем или в определено количество, или доставка на топлина по време на срока за отказ от договора съгласно § 20, ал. 1-3 от Закон № 108/2024 Z. z. 108/2024 Z. z., в редакцията на последващите нормативни актове, независимо от обхвата на предоставеното изпълнение, ако

1. търговецът не е предоставил на потребителя информацията съгласно § 15, ал. 1, буква „e“) или буква „з“) от Закон № 108/2024 З. з. 108/2024 З. з. в редакцията на по-късните нормативни актове или

2. потребителят не е дал изрично съгласие на търговеца за започване на предоставянето на услугата или доставката на вода или топлоенергия съгласно § 17, ал. 10, буква в) от Закон № 108/2024 З. з. 108/2024 З. з. в редакцията на по-късните нормативни актове

б) пълно или частично предоставяне на цифрово съдържание, което търговецът предоставя по начин, различен от физически носител, ако

1. потребителят не е дал изрично съгласие на търговеца за започване на доставката на цифрово съдържание съгласно § 17, ал. 10, буква в) от Закон № 108/2024 З. з. 108/2024 З. з. в редакцията на по-късните нормативни актове

2. потребителят не е заявил, че е бил надлежно информиран за това, че с изразяването на съгласие съгласно първата точка губи правото си на отказ от договора, или

3 Търговецът не е предоставил на потребителя потвърждение съгласно § 17, ал. 12, буква б) или ал. 13, буква б) от Закон № 108/2024 З. з. 108/2024 З. з., в редакцията на по-късните нормативни актове

5.5 Търговецът не е длъжен при отказ от договор, сключен от разстояние, или от договор, сключен извън търговските помещения на търговеца, чийто предмет е доставката на стоки, да възстанови на потребителя плащанията съгласно § 22, алинея 1 от Закон № 108/2024 Z. z. 108/2024 Z. z., в редакцията на по-късните нормативни актове, преди стоката да му бъде доставена или докато потребителят не докаже, че е изпратил стоката обратно на търговеца, освен ако търговецът предложи да вземе стоката лично или чрез определено от него лице.

5.6 Търговецът е длъжен да възстанови на потребителя плащанията съгласно § 22, алинея 1 от Закон № 108/2024 Z. z. 108/2024 Z. z., в редакцията на по-късните нормативни актове, по същия начин, по който потребителят ги е извършил; това не засяга правото на търговеца да се споразумее с потребителя за друг начин на плащане, ако на потребителя не се начисляват никакви такси във връзка с плащането.

5.7 Търговецът е длъжен да осигури вземането на стоката за своя сметка в срока, предвиден в § 22, алинея 1 от Закон № 108/2024 Z. z., в последната му редакция. нормативни актове, ако въз основа на договор, сключен извън търговските помещения на търговеца, стоката е била доставена на потребителя по дома му в момента на сключването на договора и, като се има предвид естеството на стоката, не е възможно стоката да бъде върната на търговеца по пощата.

5.8 Едностранното прихващане на вземания на търговеца и потребителя, възникнали вследствие на отказ от договора съгласно § 19, ал. 1 от Закон № 108/2024 Z. z., в редакцията на последващите нормативни актове, не е допустимо по закон.

5.3.9 За отказ от договор, сключен от разстояние, или от договор, сключен извън търговските помещения на търговеца, чийто предмет е цифрово съдържание или цифрова услуга, се прилага § 852m, ал. 3, 5-8 от Гражданския кодекс.

6. Информация за правото на потребителя да се откаже от договора.

Потребителят има право да се откаже от договор, сключен от разстояние, и от договор, сключен извън търговските помещения на търговеца, дори без посочване на причина, в срок от:

до:

а) 14 дни от датата

1. приемане на стоката от потребителя - стоката се счита за приета от потребителя в момента, в който потребителят или посочено от него трето лице, с изключение на превозвача, приеме всички части от поръчаната стока, или ако

- стоките, поръчани от потребителя в една поръчка, се доставят поотделно, като моментът на приемане на стоката, която е била доставена последна,

- доставя стока, състояща се от няколко части или бройки, в момента на приемането на последната част или последната бройка,

- стоката се доставя многократно в рамките на определен период, считано от момента на приемане на първата пратка.

2. сключване на договор, чийто предмет е предоставянето на услуга,

3. сключване на договор за доставка на вода, която не се продава в ограничен обем или в определено количество, и договор за доставка и потребление на топлина,

4. сключване на договор за доставка на цифрово съдържание, което търговецът доставя по начин, различен от физически носител,

б) 30 дни от датата на сключване на договора при нежелано посещение или във връзка с него, или по време на промоционална акция, или във връзка с нея.

Ако търговецът предостави на потребителя информация относно правото на потребителя да се откаже от договора съгласно § 19, ал. 1 от Закон № 108/2024 Z.z., в последната му редакция, нормативно-правни актове, условията, срока и процедурата за упражняване на правото на отказ от договора, и търговецът едновременно с това предостави на потребителя образец на формуляр за отказ от договора съгласно приложение № 2 към Закон № 108/2024 Z.z., в редакцията на по-късните но едва впоследствие, най-късно обаче до 12 месеца от началото на срока за отказ от договора съгласно алинея 1, потребителят може да се откаже от договор, сключен от разстояние, или от договор, сключен извън търговските помещения на търговеца, до

а) 14 дни от датата, на която търговецът е изпълнил допълнително задължението си за информиране, ако става въпрос за изтичане на срока съгласно параграф 1, буква а), или

б) 30 дни от датата, на която търговецът е изпълнил допълнително задължението си за информиране, ако става въпрос за изтичане на срока съгласно параграф 1, буква б).

Ако търговецът не предостави на потребителя информация относно правото на потребителя да се откаже от договора съгласно § 19, ал. 1 от Закон № 108/2024 Z.z., както и относно условията на Закон № 108/2024 Z.z., в последната му редакция, предписанията, както и за срока и процедурата при упражняване на правото на отказ от договора, и търговецът едновременно с това не предостави на потребителя образец на формуляр за отказ от договора съгласно приложение № 2 към закона или съгласно § 20, ал. 2 от закона, потребителят може да се откаже от договор, сключен от разстояние, или от договор, сключен извън търговските помещения на търговеца, в срок до 12 месеца от изтичането на срока съгласно § 20, алинеи 1-3 от Закон № 108/2024 З.з., в редакцията на по-късните нормативно-правни актове, с изключение на договор, чийто предмет е

а) предоставяне на услуга, ако

1. услугата е била изцяло предоставена и

2. предоставянето на услугата е започнало преди изтичането на срока за отказ от договора с изричното съгласие на потребителя и потребителят е заявил, че е бил надлежно информиран, че с изразяването на съгласието си губи правото да се откаже от договора след пълното предоставяне на услугата, ако съгласно договора потребителят е длъжен да заплати цената,

б) доставка или предоставяне на продукт, чиято цена зависи от колебанията на цените на финансовия пазар, върху които търговецът няма влияние и които могат да настъпят по време на срока за отказ от договора,

в) доставка на стоки, произведени съгласно спецификациите на потребителя, или на стоки, произведени по поръчка,

г) доставка на стоки, които подлежат на бързо влошаване на качеството или разваляне,

е) доставка на стока, опакована в защитна опаковка, която не е подходяща за връщане поради съображения за опазване на здравето или хигиенни причини, ако защитната опаковка е била нарушена след доставката,

е) доставка на стока, която поради своята същност може след доставката да бъде неразделно смесена с друга стока,

г) доставка на алкохолни напитки, чиято цена е била договорена при сключването на договора, като доставката им може да се осъществи най-рано след 30 дни, а цената им зависи от колебанията на пазарните цени, върху които търговецът няма влияние,

з)извършване на спешни ремонти или поддръжка по време на посещение при потребителя, за което потребителят изрично е поискал от търговеца; това не се отнася за договор, чийто предмет е предоставянето на услуга, различна от ремонт или поддръжка, както и за договор, чийто предмет е доставката на стока, различна от резервна част, необходима за извършване на ремонт или поддръжка, ако договорите са сключени по време на посещението на търговеца при потребителя и потребителят не е поръчал предварително тези стоки или услуги,

i) доставка на звукови записи, видеозаписи, аудиовизуални записи или софтуер в защитна опаковка, която е била нарушена след доставката,

j) доставка на периодични издания, с изключение на доставките по договор за абонамент,

к) стока, закупена на публичен търг,

л)предоставяне на услуги по настаняване за цел, различна от жилищна, превоз на стоки, наем на автомобили, предоставяне на услуги по хранене или предоставяне на услуги, свързани с дейности в рамките на свободното време, ако съгласно договора търговецът трябва да предостави тези услуги в точно договорено време или в точно договорен срок,

м) доставка на цифрово съдържание, което търговецът доставя по начин, различен от физически носител, ако

1. доставката на цифрово съдържание започна и

2. потребителят е дал изрично съгласие за започване на доставката на цифрово съдържание преди изтичането на срока за отказ от договора, е заявил, че е бил надлежно информиран, че с изразяването на съгласието си губи правото на отказ от договора с започването на доставката на цифрово съдържание, а търговецът е предоставил на потребителя потвърждение за декларацията на потребителя съгласно § 17, алинея 10, буква б) от закона и потвърждение за изричното съгласие на потребителя съгласно § 17, ал. 10, буква в) от закона или съгласно § 17, ал. 15 от Закон № 251/2012 З. з., ако потребителят ги е предоставил, или § 17, ал. 13, буква б) от закона, ако съгласно договора потребителят е длъжен да заплати цената.

Потребителят има право да се откаже от договора дори без посочване на причина в срока, предвиден в § 20, ал. 1, буква б), ал. 2, буква б) и ал. 3, на Закон № 108/2024 З.з., ако потребителят и търговецът са сключили договор съгласно § 19, алинея 1, букви а) до в) или буква д) от закона по време на промоционална акция или при нежелано посещение.

В момента на пълното предоставяне на услугата потребителят губи правото си на отказ от договор, сключен от разстояние или извън търговските помещения на търговеца, чийто предмет е извършването на ремонт, ако потребителят изрично е поискал от търговеца да го посети с цел извършване на ремонт и изпълнението е започнало с предварителното изрично съгласие на потребителя.

7. Процедура при упражняване на правото на отказ от договора: в папката „Процедура при констатиране на дефект“ освен формуляра за отказ от договора /https://www.agardina.bg/files/legal/2026-11-05/bg-bg/withdrawal-form.pdf се намира и

процедурата при констатиране на дефект /https://www.agardina.bg/pravilnik.za.reklamatsii, с цел упражняване на правото на отказ от договора.

Потребителят е длъжен да поеме разходите за връщане на стоката след отказ от договора съгласно § 19, ал. 1, на Закон № 108/2024 Z.z., а ако потребителят се откаже от договор, сключен от разстояние, той е длъжен да поеме и разходите за връщане на стоката, която поради своята същност не може да бъде върната по пощата,

Потребителят няма право да се откаже от договора, чийто предмет е:

а) предоставяне на услуга, ако

1. услугата е била изцяло предоставена и

2. предоставянето на услугата е започнало преди изтичането на срока за отказ от договора с изричното съгласие на потребителя и потребителят е заявил, че е бил надлежно информиран, че с изразяването на съгласието си губи правото да се откаже от договора след пълното предоставяне на услугата, ако съгласно договора потребителят е длъжен да заплати цената,

б) доставка или предоставяне на продукт, чиято цена зависи от колебанията на цените на финансовия пазар, върху които търговецът няма влияние и които могат да настъпят по време на срока за отказ от договора,

в) доставка на стоки, произведени съгласно спецификациите на потребителя, или на стоки, произведени по поръчка,

г) доставка на стоки, които подлежат на бързо влошаване на качеството или разваляне,

е) доставка на стока, опакована в защитна опаковка, която не е подходяща за връщане поради съображения за опазване на здравето или хигиенни причини, ако защитната опаковка е била нарушена след доставката,

е) доставка на стока, която поради своята същност може след доставката да бъде неразделно смесена с друга стока,

г) доставка на алкохолни напитки, чиято цена е била договорена при сключването на договора, като доставката им може да се осъществи най-рано след 30 дни, а цената им зависи от колебанията на пазарните цени, върху които търговецът няма влияние,

з)извършване на спешни ремонти или поддръжка по време на посещение при потребителя, за което потребителят изрично е поискал от търговеца; това не се отнася за договор, чийто предмет е предоставянето на услуга, различна от ремонт или поддръжка, както и за договор, чийто предмет е доставката на стока, различна от резервна част, необходима за извършване на ремонт или поддръжка, ако договорите са сключени по време на посещението на търговеца при потребителя и потребителят не е поръчал предварително тези стоки или услуги,

i) доставка на звукови записи, видеозаписи, аудиовизуални записи или софтуер в защитна опаковка, която е била нарушена след доставката,

j) доставка на периодични издания, с изключение на доставките по договор за абонамент,

к) стока, закупена на публичен търг,

л)предоставяне на услуги по настаняване за цел, различна от жилищна, превоз на стоки, наем на автомобили, предоставяне на услуги по хранене или предоставяне на услуги, свързани с дейности в рамките на свободното време, ако съгласно договора търговецът трябва да предостави тези услуги в точно договорено време или в точно договорен срок,

м) доставка на цифрово съдържание, което търговецът доставя по начин, различен от физически носител, ако

1. доставката на цифрово съдържание започна и

2. потребителят е дал изрично съгласие за започване на доставката на цифрово съдържание преди изтичането на срока за отказ от договора, заявил, че е бил надлежно информиран, че с даването на съгласието си губи правото си на отказ от договора с началото на доставката на цифрово съдържание, и търговецът е предоставил на потребителя потвърждение съгласно § 17, ал.

член 12, буква б) или член 13, буква б) от закона, ако съгласно договора потребителят е длъжен да заплати цената.

Минимален срок на задължението на потребителя: до момента на плащане и получаване на продукта

Потребителят е длъжен да приеме предмета на договора, лично или чрез упълномощено лице, при доставка, която е била предварително договорена с него. Срокът на действие на това задължение е до момента на приемане на предмета на договора.

Потребителят е длъжен да заплати за предмета на договора. Срокът на това задължение изтича най-късно при доставката на предмета на договора.

Инструкция относно задължението на потребителя да заплати аванс или да предостави друга финансова гаранция: Ако търговецът поиска от потребителя да заплати аванс или да предостави друга финансова гаранция, поради факта, че предметът на договора трябва да бъде променен по искане на потребителя, да бъде доставен с характеристики, различни от посочените за предлагания продукт, или да бъде произведен според изискванията на потребителя, потребителят е длъжен да заплати аванс или да предостави друга финансова гаранция в размер, определен по взаимно съгласие, по сметката на търговеца, посочена в точка 1 от настоящите търговски условия.

8. Инструкции за упражняване на правото на потребителя да се откаже от договор, сключен от разстояние, и от договор, сключен извън търговските помещения на търговеца: са посочени в линка/https://www.agardina.bg/files/legal/2026-11-05/bg-bg/withdrawal-instructions.pdf

Посочената по-горе информация представлява неразделна част от договора, сключен от разстояние, или от договора, сключен извън търговските помещения на търговеца, и може да бъде променяна само с изричното съгласие на двете страни.

Търговецът е длъжен да осигури, най-късно в началото на процеса на създаване на поръчка от страна на потребителя, обозначение в онлайн интерфейса с ясни и четливи информации за евентуални ограничения при доставката или предоставянето на продукта, както и информации за начините на плащане, които потребителят може да използва за уреждане на цената.

При сключване на договор от разстояние чрез електронни средства търговецът, непосредствено преди изпращането на поръчката от потребителя, изрично, недвусмислено и разбираемо предоставя информация съгласно:

§ 5, ал. 1, буква а): основните характеристики на продукта в обем, съответстващ на вида и естеството на продукта, са посочени за всеки предлаган продукт в писмена форма,

Съгласно § 5, ал. 1, буква д) от Закон № 108/2024 Z.z.: продажната цена на продукта е посочена при всеки предлаган продукт. В случай че, поради естеството на продукта, продажната цена не може да бъде определена предварително, тя се изчислява по следния начин: РС = /разходите на търговеца за придобиване или производство на продукта/ + /търговската маржа на търговеца/ × ДДС в размера, определен от закона.

Разходите за транспорт, доставка, пощенски такси и други разходи и такси са посочени в точка „Условия за доставка“.

- съгласно § 5, ал. 1, буква i) от Закон № 108/2024 Z.z.: срок на действие на договора: до изтичане на гаранционния срок на предмета на договора,

- ако става въпрос за договор, сключен за определен срок, или за условия за прекратяване на договора, ако става въпрос за договор, сключен за неопределен срок, или за договор, чиято валидност се удължава автоматично.

Търговецът е осигурил потребителят при изпращане на поръчката изрично да потвърди, че е запознат със задължението да заплати цената. За изпращане на поръчката е необходимо да се натисне бутонът „поръчка със задължение за плащане“ в стъпката „потвърждение на поръчката“, което недвусмислено изразява, че изпращането на поръчката включва задължението на потребителя да заплати цената.

Към общата цена могат да бъдат добавени допълнителни разходи и такси, ако тези разходи и такси не могат да бъдат определени предварително.

Потребителят е длъжен да поеме разходите за връщане на стоката след отказ от договора съгласно § 19, ал. 1 от Закон № 108/2024 Z.z., а ако потребителят се откаже от договор, сключен от разстояние, и разходите за връщане на стоката, която поради своята същност не може да бъде върната по пощата.