

## ОБЩИ ГАРАНЦИОННИ УСЛОВИЯ

Настоящите Общи гаранционни условия за продукти и стоки, предлагани от „МОНИ ТРЕЙД“ ООД са изготвени и изцяло съобразени със Закона за предоставяне на цифрово съдържание и цифрови услуги и за продажба на стоки и Закона за защита на потребителите.

### РАЗДЕЛ I ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

**1.1. „Мони Трейд“ ООД**, вписано в Търговския регистър и Регистър на Юридическите лица с нестопанска цел към Агенция по вписванията при Министерство на правосъдието, с ЕИК **131452175**, със седалище и адрес на управление в гр. *София 1298, район „Надежда“, ж.к./кв. „Требич“, Индустриална зона, ул. „Доло“ № 1*, представлявано от законния представител Адел Али Кисеруан, управител („Дружество/то“) оперира в търговската мрежа чрез свои физически магазини и онлайн магазин с интернет адрес: <https://moni.bg/>.

#### 1.2. ФОРМА ЗА КОНТАКТ:

Телефон за контакт:	Email:
+359 02 936 079	<a href="mailto:office@moni.bg">office@moni.bg</a>

**2.** Съобразно стопанската си дейност Дружеството извършва продажби на продукти/стоки на крайни и други потребители чрез своите физически и/или онлайн магазини (дистанционна продажба/продажба от разстояние).

**2.1. При осъществяване на продажби от физически магазини**, Дружеството декларира, че е поставило на видно и удобно място в търговските си обекти всички свои вътрешни актове, включително, но не само Общи условия, Гаранционни условия, условия, свързани със защитата на личните данни, политики и други, които са на разположение за запознаване и информиране на своите клиенти/потребители/посетители.

**2.1.1.** При осъществена сделка във физически магазин, Дружеството презюмира, а потребителят се съгласява и декларира, че се е запознал и е информиран с Общите условия на продажбата, включително, но не само с Гаранционните условия на Дружеството, Политиките, правилата и условията за защитата на лични данни, поставени на видно място в търговските обекти на Дружеството.

**2.2. При осъществена сделка от разстояние чрез онлайн магазина** на Дружеството, потребителят извършва подобна декларация за съгласие, информираност и запознаване с всички и всякакви документи, правила и условия между него и Дружеството, включително, но не само и с Гаранционните условия на Дружеството, Политиките, правилата и условията за защитата на лични данни, ръчно през електронния сайт на Дружеството.

**3.** Настоящите гаранционни условия, общите условия, условията за защита на личните данни, Политика/и правила, включително но не само и всички и всякакви други условия и документи са на разположение на потребителите на електронния сайт на дружеството.

**4.** При промяна, допълнение и/или изменение на настоящите гаранционни условия, Дружеството се задължава на електронния си сайт да уведоми потребителите си (включително и тези, за които важат към момента на промяната гаранционните срокове и условия) за такава промяна. Всяка промяна, допълнение и/или изменение влиза в сила от момента на публикуването ѝ на електронния сайт на Дружеството и има ефект, включително и при заварени положения между Дружеството и неговите потребители. Потребителите се считат уведомени в отношенията между тях и Дружеството от публикуването на промяна/допълнение и/или изменение на електронния сайт на Дружеството.

**5.** Дружеството се задължава да предостави и/или изпрати ведно със стоката/ите (при сделка от разстояние, осъществена чрез онлайн

магазина на Дружеството) Гаранционна карта. В гаранционната карта се съдържа информация за настоящите гаранционни условия, вида стока/продукт и др.

**6.1.** Дружеството предоставя 24-месечна търговска гаранция на първоначалния краен потребител на своя продукт (детски стоки), че същият няма дефекти в материалите и изработката, като потвърждава, че продуктите и стоките, предлагани от Дружеството са произведени в съответствие с настоящите европейски изисквания за безопасност и стандартите за качество, които са приложими за тези продукти, и че тези продукти са без дефекти в материалите и изработката, в момента на покупката.

**6.2.** Гаранционният период започва да тече от момента, в който е направена доставката до клиента или от момента, в който клиентът е закупил и взел със себе си продукта от дадения дистрибутор.

**6.3.** Всеки нов продукт е със защитена с гаранция от дефекти на материала и/или заводски дефекти в продължение на 2 /две/ години.

**7.** Продуктите/стоки с производител „Мони Трейд“ ООД и/или на предлагани чужди марки, чиито официален представител за България е „Мони Трейд“ ООД, имат срок на гаранция 24 /двадесет и четири месеца/, считано от датата на закупуване на стоката от физически магазин и/или от онлайн магазина на Дружеството. За дата на закупуване при сделка от разстояние, се приема датата на получаване на стоката.

## **8. Определения. Страни.**

**8.1.** „**Потребител**“ по смисъла на Допълнителните разпоредби от Закона за предоставяне на цифрово съдържание и цифрови услуги и за продажба на стоки и Закона за защита на потребителите е всяко физическо лице, което придобива стоки от Дружеството, които не са предназначени за извършване на търговска или професионална дейност, както и всяко физическо лице, което сключва договори за продажби на стоки и действия извън рамките на неговата търговска или стопанска дейност, занаят или професия. Настоящите Общи гаранционни условия не уреждат и не се прилагат в отношенията между Дружеството и клиенти – юридически лица.

**8.2.** При продажба на предлаганите продукти/стоки на Потребител, Дружеството действа като „Търговец“ по смисъла на Допълнителните разпоредби на Закона за защита на потребителите и „Продавач“ по смисъла на Допълнителните разпоредби на Закона за предоставяне на цифрово съдържание и цифрови услуги и за продажба на стоки, с всички произтичащи от това задължения.

**9.** Дружеството отговаря за липсата на съответствие на потребителската стока, съгласно правата на „Потребителя“ по смисъла на Закона за предоставяне на цифрово съдържание и цифрови услуги и за продажба на стоки и Закона за защита на потребителите, което съществува в момента на доставяне на стоката и което се появи в рамките на две години, считано от този момент. Срокът спира да тече през времето, необходимо за извършване на ремонт или замяна на стоката.

**10.** Правото на рекламация на Потребителя включва да поиска от Дружеството да приведе стоката в съответствие, като може да избере между ремонт или замяна на стоката.

**11.** Правото на рекламация **НЕ** може да бъде упражнено без предоставен от страна на Потребителя, в момента на рекламацията касова бележка, фактура или документ, удостоверяващ плащането за стока, закупена от „Мони Трейд“ ООД, предмет на рекламацията, от който да са видни названието на търговеца, датата на покупка и името на стоката, както и гаранционна карта.

**11.1.** Правото на рекламация **НЕ** може да бъде упражнено и при не предоставяне от страна на потребителя на продукта/стоката в неговата/нейната цялост.

**11.2.** При предявяване на рекламация Потребителят посочва предмета на рекламацията, предпочитания от него начин за удовлетворяване на рекламацията и адрес за контакт.

**12.** Правото на рекламация може да бъде упражнено във всеки от търговските обекти на Дружеството на територията на страната, в които се осъществява подобна търговска дейност като тази в обекта, откъдето е закупена стоката.

**13.** След направена от Потребителя рекламация (устно или писмено) в срока по т. 9 по-горе, Дружеството я вписва в регистър за рекламации и издава на Потребителя документ, съдържащ датата, номера, под който рекламацията е вписана в регистъра, вида на стоката и подпис на лицето, приело рекламацията. Дружеството си запазва правото да направи оценка на предявената рекламация.

**14.** След вписването Дружеството разполага с един месец, считано от уведомяването му от потребителя за несъответствието, в който да ремонтира или замени стоката с нова.

**15.** Дружеството може да откаже да приведе стоката в съответствие, ако ремонтът и замяната са невъзможни или ако биха довели до непропорционално големи разходи за него.

**16.1.** Ако се окаже, че нито една от двете изброени в т. 10 по-горе алтернативи не е възможна, то Потребителят има право:

- да получи пропорционално намаляване на цената;
- да развали договора.

**16.2.** Потребителят няма право да развали договора, ако несъответствието е незначително.

17. Потребителят не може да претендира възстановяване на заплатената сума или отбив от цената на друг, по-скъп продукт/стока, когато Дружеството приеме да бъде извършена замяна на потребителската стока с нова или да се поправи стоката в рамките на един месец от предявяване на рекламацията.

18.1. Правото на рекламация **НЕ** може да бъде упражнено от Потребителя и Дружеството не носи отговорност за гаранционен ремонт или замяна в случаите на дефект на продукта/стоката в следствие на:

- не спазени указания от инструкциите за сглобяване от инструкциите за сглобяване, монтаж и профилактика;
- не спазени указания от ръководството относно поддръжката и правилната употреба;
- стоката е неправилно и/или частично сглобена;
- има повърхностни наранявания, получени по време на експлоатацията на стоката по време на нейното пренасяне, транспорт или съхранение;
- повредата е възникнала вследствие на небрежна, непредпазлива експлоатация, претоварване и/или съхранение в неподходяща среда, както и при злоупотреба и/или умишлено увреждане на вещта;
- повредата е възникнала вследствие на употреба на стоката за цели, различни от предназначението им (вкл. демонстрации, отдаване под наем, заем за послужване, тестове и др.);
- стоката е ремонтирана в неоправомощен от производителя сервиз или от други лица;
- има извършена промяна или модификация на конструкцията;
- повредата е получена вследствие на монтирани от потребителя части и аксесоари, различни от спецификацията на стоката при продажбата;
- повредата е получена вследствие на механично въздействие – удар, падане, изкъртване, всяко от които да предизвика нараняване, счупване, липса или одраскване;
- дефектите са получени в резултат на въздействие на външни сили – включително, но не само природни бедствия, счупвания след удар, катастрофа, промишлени изпарения, агресивни миешки препарати и др. подобни

18.2. Обстоятелства, при които гаранцията на стоката се запазва, но за една част от повредените части, които подлежат на амортизация по време на нормалната експлоатация на стоката, същите части и ремонтът се заплащат от потребителя.

Такива части са:

- **за ДЕТСКИ КОЛИЧКИ** – следните компоненти и части от количките, които могат да бъдат изгубени или увредени по невнимание, като: неопрени дръжки, ръкохватки, пружини, адаптери, предпазни бордове, покривала, дъждобрани, сенници, чанти, копчета тик-так, капси, ципове, лепенки, колани, катарамии, пластмасови бутони, капачета и копчета, счупени куполи и сенници, избеляла или скъсана тапицерия – като тези детайли е възможно да бъдат ремонтирани или заменени срещу заплащане. Гаранцията не покрива също така и спукани, скъсани или протрити вътрешни или външни гуми;
- **за СТОЛЧЕТА ЗА КОЛА, ТВЪРД КОШ ЗА КОЛИЧКА И КОШНИЦИ** – неопрени дръжки, ръкохватки, пружини, адаптери, предпазни бордове, покривала, дъждобрани, сенници, чанти, копчета тик-так, капси, ципове, лепенки, колани, катарамии, пластмасови бутони, капачета и копчета;
- **За КОШАРИ ЗА СПАНЕ И ИГРА** – избеляла и скъсана тапицерия, копчета тик-так, капси, ципове, лепенки, колани, катарамии, пластмасови бутони, капачета и копчета, матрак, комарник, балдахин, музикални въртележки, повивалник и др. аксесоари;
- **ЗА БЪНДЖИ, ЛЮЛКА, ШЕЗЛОНГ, ПРОХОДИЛКА, СТОЛЧЕ ЗА ХРАНЕНЕ** - избеляла и скъсана тапицерия, копчета тик-так, капси, ципове, лепенки, колани, катарамии, пластмасови бутони, капачета и копчета, горната табла и др. аксесоари;
- **ЗА КЕНГУРА И КОЛАНЧЕТА ЗА ПРОХОЖДАНЕ** – мрежи за проветрение, цип, тик-так копчета и др. аксесоари;
- **ЗА ПОМПИ ЗА КЪРМА** – маркучи и шишета, биберони, капачки, силиконови части, ръкохватка и други аксесоари
- **ПРОДУКТИ ЗА БАНЯ И ХИГИЕНА** – аксесоари

18.3. Потребителят се задължава преди да предприеме действия за рекламация на стока в гаранционен срок, закупена от онлайн магазин и/или физически магазин/търговски обект на Дружеството да провери

дали стоката отговаря на описаните в т. 18.1 и 18.2. условия, като обърне особено внимание на обстоятелствата, при които гаранцията отпада, както и за частите, които подлежат на амортизация и в периода на гаранция се заплащат.

**18.4.1.** При изпращане на стоката за рекламация, за да бъде приета, Потребителят се задължава:

1. Да почиства добре стоката и в пълна окомплектовка да я постави в подходяща за транспортиране опаковка, по възможност в оригиналната опаковка, за да предпази стоката от увреждане при транспорт;
2. В опаковката да постави следните документи и данни:
  - копие на касовата бележка/финансов бон/ и фактура, издадени при закупуването на стоката;
  - гаранционна карта;
  - други документи, в случай на такива, като например, вкл., но не изчерпателно – протоколи, актове, експертни заключения и др., които установяват несъответствието на стоката с договореното или установяват претенцията на потребителя по основание и размер;
  - описание на несъответствието според потребителя – дефектът или проблемът при употребата на стоката.

**18.4.2.** В случай че при предаване/получаване на върнатата стока, Дружеството установи, че е налице повреда, не описана и несъответстваща с описанието на Потребителя, то страните се съгласяват и презюмират, че повредата се дължи и/или се е осъществила по вина на Потребителя и/или трето лице, вкл. превозвач, за което Дружеството не отговаря.

**18.5.** След като Дружеството получи стоката, обект на рекламация, изпълнява задължението си по вписване в регистъра на предявените рекламации.

**18.6.** Привеждането на стоката в съответствие с договора за продажба е безплатно за Потребителя.

**18.7.** В случай че са изпълнени изброените условия и рекламацията е основателна, се предприемат действия за отстраняване на несъответствието, като Потребителят не дължи разходи за експедиране на стоката, за резервни части, материали и труд, свързани с ремонта и гаранционното обслужване.

**18.8.** Когато рекламацията е неоснователна, разходите за експедиране на стоката са за сметка на Потребителя.

**18.9.** При наличие на обстоятелства, които са основание за отпадане на гаранцията, отстраняването на несъответствие се осъществява срещу заплащане само след изричното съгласие на Потребителя.

**18.10.** След сервизните действия по предявената рекламация (преглед на доставената стока и придружаващите документи, оценка на основателност на рекламацията, ремонт) се издава акт за удовлетворяване на рекламацията. Екземпляр от този акт, стоката и приложените към нея документи, се изпращат/предоставят на Потребителя.

**18.11.** Данни за сервиз:

**Адрес:** гр. София, кв. „Требич“, ул. „Доло“ 1

**Тел.:** +359 2 936 07 90

**Имейл:** [sklad@moni.bg](mailto:sklad@moni.bg); [web@moni.bg](mailto:web@moni.bg)

**19.** При онлайн услуги (Договори от разстояние) Потребителят има право да се откаже от договора, без да посочва причина, без да дължи обезщетение или неустойка в 14-дневен срок, считано от датата на приемане на стоките от потребителя или от трето лице.

**20.** Когато Потребителят иска да се откаже от онлайн покупката си, той информира Дружеството за решението си преди изтичането на срока посочен в т. 19 и следва да попълни формуляр като заяви недвусмислено решението си да се откаже от договора.

**21.1.** Разходите за връщане на стоката включително, но не само чрез куриер при онлайн покупка се заплащат от Потребителя, освен в случаите при разваляне договора от страна на Потребителя по вина, за която Дружеството отговаря и бъде доказана. Стоката може да бъде върната и във всеки търговски обект на Дружеството.

**21.2.** Производителят не поема никакви разходи, които могат да възникнат под формата на увреждане на продукта или друго имущество по време на транспорт към него. Купувачът, на свой риск и за собствена сметка, изпраща до производителя за оценка на обхвата на гаранцията и ремонт на продукта. Продуктът ще бъде върнат на потребителя за негова сметка. Дружеството, по свой избор, ще поправи или замени части от продукта, които са доказано дефектни, поради неправилна фабрична изработка или материали. Поправените части или новите подменени такива ще се предоставят от Дружеството в замяна на

дефектните и ще бъдат или нови, или пресертифицирани за употреба. Ограничената гаранция не обхваща щети, причинени на продукта в резултат на неправилна употреба, инцидент, злоупотреба, природни бедствия, необичайни механични условия или противоестествени условия на околната среда, или неразрешен демонтаж, ремонт или модификация, включително и ремонти и модификации извършени в сервиз, различен от оторизирания. Настоящата ограничена гаранция не важи също и за продукти, които са продадени като стоки втора употреба.

**22.** Дружеството възстановява всички суми, получени от потребителя, не по-късно от 14 дни, считано от датата, на която е бил уведомен за решението на потребителя да се откаже от договора.

**23.** Дружеството е длъжно да възстанови получените суми, като използва същото платежно средство, използвано от потребителя за плащане на цифровото съдържание или цифровата услуга, освен ако потребителят е изразил изричното си съгласие за използване на друго платежно средство и при условие че това не е свързано с разходи за потребителя.

**24.** При упражняване правото на отказ от договора от страна на Потребителя, Дружеството може да възпрепятства всяко следващо използване на онлайн услуга, като например блокира профила на потребителя (в случай че е налице подобна функционалност на електронния сайт/онлайн магазина).

**25.** При всяко връщане на стоката/продукта от страна на Потребителя без основанието за това, Потребителят е длъжен да предостави стоката/продукта в негова цялост. В хипотеза, при която Потребителят се отказва от договора съгласно настоящите Общи гаранционни условия, Потребителят е длъжен да върне и стоката без следи от употреба и/или амортизация.

**26.** Дружеството предлага единствено нови продукти и стоки.

**27.** Срокът на гаранционно обслужване за всеки артикул, който има такава, е 24 /двадесет и четири/ месеца от датата на закупуването му, вкл. и съгласно посоченото в т. 7 по-горе. Дружеството се задължава да отстрани гаранционен дефект във гаранционен период във възможно най-кратък срок, като максималният не може да надвишава 30 /тридесет/ работни дни, като Потребителят следва да изпълни указанията за връщането му.

**28.** При дефект на продукт/стока по време на гаранционния период и при изпълнение указанията и условията за връщането му съгласно настоящите Общи гаранционни условия, Дружеството предприема едно от следните действия:

- Подмяна на същия или равностоен продукт на този, закупен от потребителя;
- Ремонт.

**29.** Дружеството има право да възстанови обратно изцяло или частично покупната цена на продукта/стоката, като информира потребителя, а последният се съгласява, че предвид напредъка в технологиите и съответните продуктовы наличности, продуктът/стоката, който/която изпрати/предостави на потребителя като подмяна, може да има малки разлики или по-ниска продажна цена от оригиналния продукт/стока, който потребителят е закупил.

**30.1.** Гаранцията не се отнася и включва нормалното износване или повреждане вследствие на неправилна експлоатация.

**30.2.** Гаранцията не покрива компонентите, износени и/или повредени вследствие на неправилна употреба, включително корозия, окисляване, щети, причинени от вода, както и от умора на материала, повреди или загуби причинени вследствие на инцидент, неправилна употреба, занемаряване, злоупотреба, кражба или неспазване на инструкциите и/или предупрежденията, посочени в ръководството за употреба. Щети, причинени в следствие на умора на материала, са признак, че съответната част е била погрешно използвана.

**30.3.** Потребителят е отговорен периодично да преглежда продукта съобразно реалната практика и препоръки, посочени в упътването.

**32.4.** В случай че потребител е поправил сам дефектна част или е използвал неоторизиран сервиз или ако е използвал част, която не е предоставена от Дружеството, производителят, както и всички представители, са освободени от отговорност, в случай че настъпи повреда или злополука.

**30.5.** Продуктите и стоките за деца са предназначени индивидуално за употреба само от едно дете.

**30.6.** Гаранционните условия се прекратяват при даване на продукта под наем, при продажба на втора употреба или при претоварване. Дефекти, получени при подобна употреба не се обслужват като гаранционни и са изцяло за сметка на потребителя. В такива случаи, потребителят носи изцяло отговорност за всички рискове от наранявания и повреди, които могат да възникнат при подобна употреба.

**31.1.** При осъществяване на продажба на продукт/стока, който изисква инсталирането и/ли монтажа му, при установяване на дефекти в гаранционния срок, потребителят следва да уведоми за такъв дефект Дружеството с оглед законовите положения.

**31.2.** При продажба на стоки/продукти, за които е необходима специална инсталация и монтаж, Дружеството се задължава да извърши такива, в случай че тази услуга е включена в цената и/или да извърши такива, в случай че инсталацията и/или монтажът са заплатени отделно.

**31.3.** При дефект на подобна стока, Дружеството се задължава да извърши ремонт и да демонтира стоките, които са били инсталирани от него съобразно тяхното естество и цел, преди да се появи несъответствието, или когато тези стоки трябва да бъдат заменени, задължението му е да ремонтира или да замени стоките, включително да ги демонтира, когато не съответстват и инсталирането на заместващите стоки или на ремонтираните стоки и/или да поеме разходите за демонтаж и инсталиране на стоки.

**31.4.** При хипотези, при които:

1. потребителят не е заплатил услугата по инсталация и/или монтаж и/или същата/същите не са включени в цената на продукта/стоката;
2. потребителят сам е демонтирал и/или деинсталирал продукт/стока, за дружеството не възниква отговорността

по т. **31.3** по-горе и същите не подлежат на ремонт, замяна, демонтаж и/или деинсталация като задължение в гаранционния период.

**32.1.** При продажба на стока/продукт от вида на „цифрови стоки“ съгласно определението им в Закона за предоставяне на цифрово съдържание, цифрови услуги и за продажба на стоки, се прилагат всички законови разпоредби в тази връзка, включително, но не само правилата за поправка/ремонт от Дружеството в рамките на т.нар. „разумен срок“ с оглед по-голямата техническа и функционална сложност на продукта/стоката, включително, но не само с оглед спецификата на по-дългите срокове за доставка на подобни части и/или материали за цифровите стоки.

**32.2.** С цел пълнота на настоящите Общи гаранционни условия, Дружеството предоставя извлечение от Закона за предоставяне на цифрово съдържание и цифрови услуги и за продажба на стоки, както следва:

---

### РАЗДЕЛ III ИЗВЛЧЕНИЕ ОТ ЗАКОНА ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ЦИФРОВО СЪДЪРЖАНИЕ И ЦИФРОВИ УСЛУГИ И ЗА ПРОДАЖБА НА СТОКИ

---

**34.1.** При продажба на стока/продукт от вида на „цифрови стоки“ съгласно определението им в Закона за предоставяне на цифрово съдържание, цифрови услуги и за продажба на стоки, се прилагат всички законови разпоредби в тази връзка, включително, но не само правилата за поправка/ремонт от Дружеството в рамките на т.нар. „разумен срок“ с оглед по-голямата техническа и функционална сложност на продукта/стоката, включително, но не само с оглед спецификата на по-дългите срокове за доставка на подобни части и/или материали за цифровите стоки.

**34.2.** С цел пълнота на настоящите Общи гаранционни условия, Дружеството предоставя извлечение от Закона за предоставяне на цифрово съдържание и цифрови услуги и за продажба на стоки, както следва:

*„Раздел II. Съответствие на стоките*

*Чл. 26. (1) Продавачът е длъжен да предостави на потребителя стоки, които отговарят на индивидуалните изисквания за съответствие с договора, на обективните изисквания за съответствие и на изискванията относно липсата на съответствие, дължащо се на неправилно монтиране или инсталиране на стоките, доколкото са приложими.*

*(2) Разпоредбата на чл. 30 относно правата на трети страни върху стоките, в т.ч. правата на интелектуална собственост, не възпрепятстват правата на потребителите по чл. 33 относно*

средствата за правна защита на потребителите при липса на съответствие, с изключение на случаите, когато договарят за продажба на стоки е нищожен или унищожаем.

Чл. 27. За да съответстват на договора за продажба, стоките, когато е приложимо, трябва да отговарят на следните индивидуални изисквания:

да съответстват на описанието, вида, количеството и качеството и да притежават функционалност, съвместимост, оперативна съвместимост и други характеристики, предвидени в договора;

да са годни за конкретната цел, търсена от потребителя, за която потребителят е уведомил продавача най-късно в момента на сключване на договора за продажба и по отношение на която търговецът се е съгласил;

да се доставят с всички принадлежности и всички указания, включително указанията за инсталиране и монтаж, предвидени в договора за продажба, и

да се актуализират съгласно предвиденото в договора за продажба.

Чл. 31. (1) Продавачът отговаря за всяко несъответствие на стоката, което съществува в момента на доставяне на стоката и което се появи в рамките на две години, считано от този момент.

### Раздел III. Средства за защита на потребителите. Право на регресен иск

Чл. 33. (1) Когато стоките не отговарят на индивидуалните изисквания за съответствие с договора, на обективните изисквания за съответствие и на изискванията за монтиране или инсталиране на стоките, потребителят има право:

да предяви рекламация, като поиска от продавача да приведе стоката в съответствие;

да получи пропорционално намаляване на цената;

да развали договора.

(2) В случаите по ал. 1, т. 1 потребителят може да избере между ремонт или замяна на стоката, освен ако това се окаже невъзможно или би довело до непропорционално големи разходи за продавача, като се вземат предвид всички обстоятелства към конкретния случай, включително:

стойността, която би имала стоката, ако нямаше липса на съответствие;

значимостта на несъответствието, и

възможността да бъде предоставено другото средство за защита на потребителя без значително неудобство за потребителя.

(3) Продавачът може да откаже да приведе стоката в съответствие, ако ремонтът и замяната са невъзможни или ако биха довели до непропорционално големи разходи за него, като се вземат предвид всички обстоятелства, включително тези по ал. 2, т. 1 и 2.

(4) Потребителят има право на пропорционално намаляване на цената или да развали договора за продажба в следните случаи:

продавачът не е извършил ремонт или замяна на стоката съгласно чл. 34, ал. 1 и 2 или, когато е приложимо, не е извършил ремонт или замяна съгласно чл. 34, ал. 3 и ал. 4 или продавачът е отказал да приведе стоката в съответствие съгласно ал. 3;

появи се несъответствие въпреки предприетите от продавача действия за привеждане на стоката в съответствие; при несъответствие на стоки с дълготрайна употреба и на стоки, съдържащи цифрови елементи, продавачът има право да направи втори опит за привеждане на стоката в съответствие в рамките на срока на гаранцията по чл. 31;

несъответствието е толкова сериозно, че оправдава незабавно намаляване на цената или разваляне на договора за продажба, или

продавачът е заявил или от обстоятелствата е ясно, че продавачът няма да приведе стоката в съответствие в разумен срок или без значително неудобство за потребителя.

(5) Потребителят няма право да развали договора, ако несъответствието е незначително. Тежестта на доказване за това дали несъответствието е незначително се носи от продавача.

(6) Потребителят има право да откаже плащането на оставаща част от цената или на част от цената, докато продавачът не изпълни своите задължения за привеждане на стоката в съответствие.

Чл. 34. (1) Ремонтът или замяната на стоките се извършва безплатно в рамките на разумен срок, считано от уведомяването на продавача от потребителя за несъответствието и без значително неудобство за потребителя, като се вземат предвид естеството на стоките и целта, за която са били необходими на потребителя.

(2) За стоки, различни от стоките, съдържащи цифрови елементи, ремонтът или замяната на стоките се извършва безплатно в рамките на един месец, считано от уведомяването на продавача от потребителя за несъответствието и без значително неудобство за потребителя, като се вземат предвид естеството на стоките и целта, за която са били необходими на потребителя.

(3) Когато несъответствието се отстранява чрез ремонт или замяна на стоките, потребителят предоставя стоките на разположение на продавача. При замяна на стоките продавачът взема заменените стоки обратно от потребителя за своя сметка.

(4) Когато извършването на ремонт изисква демонтирането на стоките, които са били инсталирани съобразно тяхното естество и цел, преди да се появи несъответствието, или когато тези стоки трябва да бъдат заменени, задължението на продавача да ремонтира или да замени стоките включва демонтирането на стоките, които не съответстват, и инсталирането на заместващите стоки или на ремонтираните стоки, или поемане на разходите за демонтиране и инсталиране на стоките.

(5) Потребителят не дължи заплащане за обичайната употреба на заменените стоки за времето преди тяхната замяна.

Чл. 36. (1) Потребителят упражнява правото си да развали договора чрез заявление до продавача, с което го уведомява за решението си да развали договора за продажба.

(2) Когато несъответствието се отнася само за някои от стоките, доставени съгласно договора за продажба, и е налице основание за разваляне на договора съгласно чл. 33, потребителят има право да развали договора за продажба само по отношение на тези стоки, които не съответстват, както и по отношение на всички други стоки, които е придобил заедно със стоките, които не съответстват, ако не може разумно да се очаква, че потребителят ще се съгласи да запази само стоките, които съответстват.

(3) Когато потребителят развали договора за продажба изцяло или частично само по отношение на някои от доставените съгласно договора за продажба стоки, потребителят връща тези стоки на продавача без неоправдано забавяне и не по-късно от 14 дни, считано от датата, на която потребителят е уведомил продавача за решението си да развали договора за продажба.



Крайният срок се смята за спазен, ако потребителят е върнал или изпратил стоките обратно на продавача преди изтичането на 14-дневния срок. Всички разходи за връщане на стоките, в т.ч. експедиране на стоките, са за сметка на продавача.

(4) Продавачът възстановява на потребителя заплатената цена за стоките след тяхното получаване или при представяне на доказателство от потребителя за тяхното изпращане на продавача. Продавачът е длъжен да възстанови получените суми, като използва същото платежно средство, използвано от потребителя при първоначалната трансакция, освен ако потребителят е изразил изричното си съгласие за използване на друго платежно средство и при условие че това не е свързано с разходи за потребителя.

Чл. 37. (1) Потребителят може да упражни правата си по този раздел, както следва:

за стоки, различни от стоки, съдържащи цифрови елементи, в срок до две години, считано от доставянето на стоката;

(2) Срокът по ал. 1 спира да тече през времето, необходимо за извършване на ремонт или замяна на стоката.

(3) Упражняването на правото на потребителя по ал. 1 не е обвързано с други срокове за предявяване на иск, различни от тези по ал. 1.

#### Глава четвърта. РЕКЛАМАЦИИ

Чл. 41. Потребителят има право да предяви рекламация за:

несъответствие на стоката, в т.ч. на стоката, съдържаща цифрови елементи, съгласно чл. 33 – 36.

Чл. 42. (1) Потребителят има право да предяви рекламация на стоката, в т.ч. на стоката, съдържаща цифрови елементи, независимо от това дали производителят или продавачът е предоставил търговска гаранция за тях.

(2) Когато производителят или търговецът е предоставил търговска гаранция на стоката, в т.ч. на стоката, съдържаща цифрови елементи, и привеждането на стоката в съответствие се извършва чрез замяна, продавачът е длъжен да запази на потребителя първоначалните гаранционни условия. Когато рекламацията се удовлетворява чрез ремонт на стоката, извършените ремонти се отразяват в гаранционната карта и срокът на ремонта се прибавя към гаранционния срок.

Чл. 43. (1) Рекламацията на цифрово съдържание или цифрова услуга се предявява пред търговеца или пред упълномощено от него лице. Рекламацията на стока, в т.ч. на стока, съдържаща цифрови елементи, се предявява пред продавача или пред упълномощено от него лице.

(2) Рекламацията се подава устно или писмено.

(3) При предявяване на рекламация потребителят посочва предмета на рекламацията, предпочитания от него начин за удовлетворяване на рекламацията, съответно размера на претендираната сума, и адрес за контакт.

(4) При подаване на рекламация потребителят задължително прилага и документите, на които се основава претенцията:

касова бележка, фактура или документ, удостоверяващ плащането;

протоколи, актове или други документи, установяващи несъответствието на цифровото съдържание или цифровата услуга или на стоката, в т.ч. на стоката, съдържаща цифрови елементи;

други документи, установяващи претенцията по основание и размер.

Чл. 45. (Изм. – ДВ, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г.) Договор от разстояние е всеки договор, сключен между търговец и потребител като част от организирана система за продажби от разстояние или предоставяне на услуги от разстояние без едновременното физическо присъствие на търговеца и потребителя, чрез изключителното използване на едно или повече средства за комуникация от разстояние до сключването на договора, включително в момента на сключване на договора.

Чл. 47. (Изм. – ДВ, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г.) (1) Преди потребителят да бъде обвързан от договор от разстояние или от договор извън търговския обект, или от подобно предложение за сключване на договор, търговецът е длъжен да предостави на потребителя по ясен и разбираем начин следната информация:

основните характеристики на стоките или услугите съобразно използваното средство за комуникация и естеството на стоките или услугите;

името/наименованието на търговеца;

(изм. – ДВ, бр. 20 от 2022 г., в сила от 28.05.2022 г.) седалището и адресът на управление на търговеца, телефонният му номер и адресът на електронната му поща; когато търговецът предоставя други средства за комуникация, които гарантират, че потребителят може да съхранява на траен носител всяка писмена кореспонденция с търговеца, включително датата и часа на тази кореспонденция, информацията съдържа също и подробно описание на тези други средства; средствата за комуникация, предоставени от търговеца, трябва да дават възможност на потребителя да установи бързо контакт с търговеца и да общува ефективно с него; когато е необходимо, търговецът предоставя също и седалище и адрес на управление, както и данни, идентифициращи търговеца, от чието име действа;

адреса на мястото, където търговецът осъществява стопанската си дейност, и когато е приложимо – адреса на мястото, където търговецът, от чието име действа той, осъществява стопанската си дейност, на който потребителят може да изпрати евентуални жалби – когато седалището и адресът на управление на търговеца не съвпадат с тези по т. 3;

крайната цена на стоките или услугите с включени всички данъци и такси или когато поради естеството на стоките или услугите цената не може да бъде изчислена предварително в разумни граници – начина на нейното изчисляване; когато е приложимо, в крайната цена на стоките или услугите се включват всички допълнителни разходи за транспорт, доставка или пощенски такси, а когато тези разходи не могат да бъдат изчислени предварително в разумни граници, се посочва обстоятелството, че такива допълнителни разходи могат да бъдат дължими от потребителя; в случай на безсрочен договор или на договор, съдържащ абонамент, в крайната цена се включват всички разходи за периода на фактуриране; когато тези договори предвиждат фактуриране по фиксирана тарифа, в крайната цена се включват и всички месечни разходи; когато общата сума на разходите не може да бъде изчислена предварително в разумни граници, се предоставя информация за начина на изчисляване на цената;

разходите за използване на средството за комуникация от разстояние за сключване на договора, когато тези разходи са изчислени на база, различна от основната тарифа;

условията за плащане, доставка, изпълнение, датата, на която търговецът се задължава да достави стоките или да извърши услугите, и когато е приложимо – предвидените от търговеца начини за разглеждане на жалби на потребители;

когато потребителят има право на отказ от договора, се посочват условията, срокът и начинът за неговото упражняване съгласно чл. 52, ал. 1 и 2; търговецът е длъжен да предостави на потребителя и стандартния формуляр за упражняване правото на отказ съгласно приложение № 6;

когато е приложимо, се посочва обстоятелството, че потребителят трябва да поеме разходите за връщане на стоките в случай на упражняване правото на отказ; при договорите от разстояние, ако поради естеството си стоките не могат да бъдат върнати по обичаен начин по пощата, се посочват разходите за връщането им;

указание, в случай че потребителят упражни правото си на отказ, след като е направил искане по чл. 48, ал. 3 или чл. 49, ал. 9, че е длъжен да плати на търговеца разходи по чл. 55, ал. 5 и 6, определени в разумни граници;

когато не е предвидено право на отказ съгласно чл. 57, търговецът уведомява потребителя, че няма право на отказ или когато е приложимо, се посочват обстоятелствата, при които потребителят губи правото си на отказ от договора;

(изм. – ДВ, бр. 20 от 2022 г., в сила от 28.05.2022 г.) напомняне за наличието на законова гаранция за съответствие на стоките, на цифровото съдържание и цифровите услуги;

когато е приложимо, се посочва наличието на възможност за оказване на помощ на потребителя след продажбата, наличието на извънгаранционно обслужване и на търговска гаранция, както и условията по тях;

когато е приложимо, се посочва дали има кодекси за добра търговска практика, къде могат да бъдат намерени и по какъв начин може да бъде получен екземпляр от тях;

срока на договора, когато е приложимо, или в случай че договорът е безсрочен или в него е предвидена клауза за автоматично подновяване – условията за неговото прекратяване;

когато е приложимо, се посочва минималният срок, за който потребителят има задължения по договора;

когато е приложимо, се посочва дали е необходимо да се предоставят депозити или други финансови гаранции, които се заплащат или дават от потребителя по искане на търговеца, и условията по тях;

(изм. – ДВ, бр. 20 от 2022 г., в сила от 28.05.2022 г.) когато е приложимо, се посочва функционалността на стоките, съдържащи цифрови елементи, на цифровото съдържание и цифровите услуги, включително приложимите мерки за техническа защита;

(изм. – ДВ, бр. 20 от 2022 г., в сила от 28.05.2022 г.) когато е приложимо, се посочва всяка съответна съвместимост и оперативна съвместимост на стоките, съдържащи цифрови елементи, на цифровото съдържание и цифровите услуги с някои видове хардуер и софтуер, които са известни на търговеца или за които може разумно да се очаква, че са му известни;

когато е приложимо, се посочва възможността за използване на извънсъдебни процедури за разрешаване на спорове и за обезщетяване, в които търговецът участва, и условията за достъп до тях;

(нова – ДВ, бр. 20 от 2022 г., в сила от 28.05.2022 г.) когато е приложимо, се посочва, че цената е била индивидуализирана въз основа на автоматизирано вземане на решение.

(2) Разпоредбите на ал. 1 се прилагат и по отношение на договори за доставка на вода, газ или електрическа енергия, когато те не се предлагат за продажба, опаковани в ограничен обем или определено количество, и на договори за централно отопление или за цифрово съдържание, което не се доставя на материален носител.

(3) При публични търгове информацията по ал. 1, т. 2 – 4 може да се замени със съответната информация за лицето, провеждащо търга.

(4) Информацията по ал. 1, т. 8 – 10 може да се предостави чрез стандартните указания за упражняване правото на отказ съгласно приложение № 7. Търговецът е изпълнил задължението си за предоставяне на информацията по ал. 1, т. 8 – 10, ако е предоставил на потребителя надлежно попълнени стандартните указания за упражняване правото на отказ.

(5) Информацията по ал. 1 е неразделна част от договора от разстояние или от договора извън търговския обект и не може да бъде променяна, освен ако страните по договора изрично уговорят друго.

(6) Ако търговецът не изпълни изискванията за предоставяне на информация за допълнителните разходи или за другите разходи, посочени в ал. 1, т. 5, или за разходите за връщане на стоките, посочени в ал. 1, т. 9, потребителят не дължи тези разходи.

(7) Информацията в договора за продажба от разстояние и в договора извън търговския обект се предоставя на български език.

(8) Тежестта на доказване за изпълнение на задължението за предоставяне на информация по ал. 1 се носи от търговеца.

Чл. 47а. (Нов – ДВ, бр. 20 от 2022 г., в сила от 28.05.2022 г.) (1) Преди потребителят да бъде обвързан от договор от разстояние или от предложение за сключване на договор чрез онлайн място за търговия, доставчикът на онлайн мястото за търговия предоставя на потребителя по ясен и разбираем начин и във форма, която е съобразена със средството за комуникация от разстояние, следната допълнителна информация относно:

обща информация за основните параметри, определящи класирането на направените предложения на потребителите в отговор на тяхното търсене, както и тяхната относителна важност в сравнение с други параметри; информацията се предоставя в специален раздел на онлайн интерфейса, до който има пряк и лесен достъп от страницата, на която са представени предложенията;

това дали третата страна, предлагаща стоките, услугите или цифровото съдържание, е търговец или не, въз основа на декларация на третата страна пред доставчика на онлайн мястото за търговия;

това, че потребителите нямат правата, произтичащи от този закон и от други закони, въвеждащи изисквания на правото на Европейския съюз за защита на потребителите, когато третата страна, предлагаща стоките, услугите или цифровото съдържание, не е търговец; разпределението на задълженията по договора между третата страна, предлагаща стоките, услугите или цифровото съдържание, и доставчика на онлайн мястото за търговия, ако е приложимо.

(2) Информацията по ал. 1, т. 4 не засяга отговорността, която доставчикът на онлайн мястото за търговия или третата страна, предлагаща стоките, услугите или цифровото съдържание, носят във връзка с договора съгласно националното законодателство или правото на Европейския съюз.

Чл. 49. (Изм. – ДВ, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г.) (1) При договори от разстояние търговецът предоставя информацията по чл. 47, ал. 1 на потребителя или я предоставя на разположение на потребителя по подходящ начин в зависимост от използваното средство за комуникация от разстояние на ясен и разбираем език. Когато информацията се предоставя на траен носител, тя трябва да бъде четливо написана.

(2) При договор от разстояние, който се сключва по електронен път чрез интернет сайт и който предвижда задължение за потребителя да извърши плащане, търговецът предоставя на потребителя информацията по чл. 47, ал. 1, т. 1, 5, 15 и 16 по ясен и очевиден начин в непосредствена близост до бутона, чрез който потребителят прави поръчката си. Търговецът е длъжен да обезпечи, че когато потребителят прави своята поръчка, изрично потвърждава, че поръчката е свързана със задължение за плащане от негова страна. Ако извършването на поръчка е свързано с активиране на бутон или на подобна функция, върху бутона или върху тази подобна функция се изписват четливо само думите „поръчка със задължение за плащане“ или друга съответна недвусмислена формулировка, от която става ясно, че извършването на поръчка води до задължение за плащане от страна на потребителя.

(3) Когато търговецът не спази изискванията на ал. 2, потребителят не е обвързан от договора или поръчката.

(4) В интернет страниците за електронна търговия търговците посочват по ясен и четлив начин най-късно при започване на процеса на поръчване дали има ограничения за доставката на стоките и какви платежни средства се приемат.

(5) (Изм. – ДВ, бр. 20 от 2022 г., в сила от 28.05.2022 г.) Когато договорът е сключен чрез използване на средство за комуникация от разстояние, което е с ограничено пространство или време за предоставяне на информация, преди сключването на договора търговецът предоставя на потребителя чрез използваното средство за комуникация най-малко преддоговорната информация по чл. 47, ал. 1, т. 1, 2, 5, 8 и 15, с изключение на стандартния формуляр за упражняване правото на отказ съгласно приложение № 6. Преди сключването на договора търговецът предоставя на потребителя останалата информация по чл. 47, ал. 1, включително стандартния формуляр за упражняване правото на отказ, по подходящ начин съгласно ал. 1.

(6) Когато търговецът използва телефонно обаждане до потребителя с цел сключване на договор от разстояние, освен информацията по ал. 5 в началото на разговора търговецът се представя на потребителя с името/наименованието си и когато е приложимо – името/наименованието на лицето, от чието име извършва обаждането, както и търговската цел на обаждането.

(7) При сключване на договор от разстояние по телефона търговецът е длъжен да потвърди направеното предложение до потребителя на траен носител. Потребителят е обвързан от предложението, едва след като го подпише или след като е изпратил писменото си съгласие за приемане на предложението.

(8) Търговецът предоставя на потребителя на траен носител потвърждение за сключения договор в рамките на разумен срок след сключване на договора от разстояние или най-късно в момента на доставка на стоките, или преди да е започнало изпълнението на услугата. Потвърждението от страна на търговеца трябва да съдържа цялата информация по чл. 47, ал. 1, освен ако търговецът е предоставил тази информация на потребителя на траен носител преди сключването на договора от разстояние и при договори за предоставяне на цифрово съдържание, което не се доставя на материален носител – потвърждение на изричното предварително съгласие и приемане от потребителя за започване изпълнение на договора преди изтичане на срока за упражняване правото на отказ от договора.

(9) (Изм. – ДВ, бр. 20 от 2022 г., в сила от 28.05.2022 г.) Когато потребителят желае предоставянето на услуга или доставянето на вода, газ или електрическа енергия, когато те не се предлагат за продажба, опаковани в ограничен обем или в определено количество, или доставянето на централно отопление да започне по време на срока за упражняване правото на отказ от договора от разстояние по чл. 50 и договарят предвижда задължение за потребителя да плати, търговецът е длъжен да изиска от потребителя да направи изрично искане за това на траен носител и да потвърди, че след като договарят бъде изпълнен изцяло от търговеца, потребителят няма да има право на отказ.

(10) Тежестта на доказване за спазване изискванията на ал. 1 – 9 се носи от търговеца.

Чл. 50. (Доп. – ДВ, бр. 105 от 2006 г., изм., бр. 41 от 2007 г., доп., бр. 27 от 2013 г., изм., бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г.) Потребителят има право да се откаже от договора от разстояние или от договора извън търговския обект, без да посочва причина, без да дължи обезщетение или неустойка и без да заплаща каквито и да е разходи, с изключение на разходите, предвидени в чл. 54, ал. 3 и чл. 55, в 14-дневен срок, считано от датата на:

(доп. – ДВ, бр. 20 от 2021 г.) сключване на договора – при договор за услуги, а в случаите по чл. 228а, ал. 3 от Закона за електронните съобщения – считано от датата, на която потребителят потвърди съгласието си със сключения договор;

приемане на стоките от потребителя или от трето лице, различно от превозвача и посочено от потребителя – при договор за продажба, или:

а) когато потребителят е поръчал много стоки с една поръчка, които се доставят отделно, считано от датата, на която потребителят или трето лице, различно от превозвача и посочено от потребителя, приемане на последната стока;

б) при доставка на стока, която се състои от множество партиди или части, считано от датата, на която потребителят или трето лице, различно от превозвача и посочено от потребителя, приемане на последната партида или част;

в) при договори за редовна доставка на стоки, която се извършва през определен период от време, считано от датата, на която потребителят или трето лице, различно от превозвача и посочено от потребителя, приемане на първата стока;

сключване на договора – при договори за доставка на вода, газ или електрическа енергия, когато те не се предлагат за продажба, опаковани в ограничен обем или определено количество, и при договори за доставяне на централно отопление и на цифрово съдържание, когато не се доставя на материален носител.

Чл. 52. (Изм. – ДВ, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г.) (1) Когато потребителят иска да се откаже от договора от разстояние или от договора извън търговския обект, той информира търговеца за решението си преди изтичането на срока по чл. 60.

(2) За да упражни правото си на отказ, потребителят може да използва стандартния формуляр за отказ съгласно приложение № 6 или да заяви недвусмислено по друг начин решението си да се откаже от договора.

(3) Потребителят е упражнил правото си на отказ от договора от разстояние или от договора извън търговския обект, ако е изпратил съобщение на търговеца за упражняване на правото си на отказ преди изтичането на срока по чл. 50, а когато търговецът не е предоставил информация за правото на отказ – съгласно срока по чл. 51.

(4) За упражняване правото на отказ търговецът може да предостави на потребителя възможност за избор да попълни и да изпрати по електронен път чрез интернет страницата на търговеца стандартния формуляр за отказ съгласно приложение № 6 или друго недвусмислено заявление. В тези случаи търговецът е длъжен незабавно да изпрати на потребителя потвърждение за получаване на отказа му на траен носител.

(5) Тежестта на доказване за упражняване правото на отказ от договора от разстояние или от договора извън търговския обект се носи от потребителя.

Чл. 53. (Изм. – ДВ, бр. 64 от 2007 г., бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г.) *Упражняването на правото на отказ прекратява задълженията на страните да изпълнят договора от разстояние или договора извън търговския обект, или в случаите, когато потребителят е направил предложение да сключат договор от разстояние или договор извън търговския обект.*

Чл. 54. (Изм. – ДВ, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г.) (1) *Когато потребителят е упражнил правото си на отказ от договора от разстояние или от договора извън търговския обект, търговецът възстановява всички суми, получени от потребителя, включително разходите за доставка, без неоправдано забавяне и не по-късно от 14 дни, считано от датата, на която е бил уведомен за решението на потребителя да се откаже от договора съгласно чл. 52.*

(2) *Търговецът е длъжен да възстанови получените суми, като използва същото платежно средство, използвано от потребителя при първоначалната трансакция, освен ако потребителят е изразил изричното си съгласие за използване на друго платежно средство и при условие че това не е свързано с разходи за потребителя.*

(3) *Търговецът няма задължение да възстанови допълнителните разходи за доставка на стоките, когато потребителят изрично е избрал начин на доставяне на стоките, различен от най-евтиния вид стандартна доставка, предлагана от търговеца.*

(4) *При договор за продажба, когато търговецът не е предложил да прибере стоките сам, той може да задържи плащането на сумите на потребителя по ал. 1, докато не получи стоките или докато потребителят не представи доказателство, че е изпратил стоките обратно, в зависимост от това, кое от двете се е случило по-рано.*

(5) (Нова – ДВ, бр. 20 от 2022 г., в сила от 28.05.2022 г.) *Търговецът е длъжен да спазва изискванията на Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27 април 2016 г. относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и относно свободното движение на такива данни и за отмяна на Директива 95/46/ЕО (ОВ, L 119/1 от 4 май 2016 г.), наричан по-нататък „Регламент (ЕС) 2016/679“, и на Закона за защита на личните данни.*

(6) (Нова – ДВ, бр. 20 от 2022 г., в сила от 28.05.2022 г.) *Търговецът е длъжен да се въздържа от използване на всяко съдържание, което е различно от лични данни и което е предоставено или създадено от потребителя при използване на цифровото съдържание или цифровата услуга, предоставено от търговеца, с изключение на случаите, когато съдържанието:*

*няма приложение извън контекста на цифровото съдържание или цифровата услуга, предоставено/предоставена от търговеца;*

се отнася само до дейността на потребителя при използване на цифровото съдържание или цифровата услуга, предоставено/предоставена от търговеца; е било обобщено с други данни от търговеца и не може да бъде отделено от другите данни или може да бъде отделено от тях само посредством непропорционални усилия, или е било създадено съвместно от потребителя и от други лица и други потребители могат да продължат да го използват.

(7) (Нова – ДВ, бр. 20 от 2022 г., в сила от 28.05.2022 г.) При искане от страна на потребителя търговецът предоставя на негово разположение всяко цифрово съдържание, което не съставлява лични данни, предоставено или създадено от потребителя по време на използване на цифровото съдържание или цифровата услуга, предоставено/предоставена от търговеца, с изключение на случаите по ал. 6, т. 1 – 3. Потребителят има право да получи това цифрово съдържание безплатно, без да бъде възпрепятстван от търговеца, в рамките на разумен срок и в широко използван машинночитим формат.

(8) (Нова – ДВ, бр. 20 от 2022 г., в сила от 28.05.2022 г.) При упражняване правото на отказ от договора от страна на потребителя търговецът може да възпрепятства всяко следващо използване на цифровото съдържание или цифровата услуга, като например направи цифровото съдържание или цифровата услуга недостъпни за потребителя или като блокира профила на потребителя.

(9) (Нова – ДВ, бр. 20 от 2022 г., в сила от 28.05.2022 г.) Алинея 7 се прилага независимо от ал. 8.

Чл. 54а. (Нов – ДВ, бр. 27 от 2013 г.) При сключването на договор от разстояние по телефона договорът влиза в сила и потребителят се обвързва от предложението от деня, в който доставчикът е получил съгласието на потребителя в писмена форма.

Чл. 55. (Изм. – ДВ, бр. 64 от 2007 г., бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г.) (1) Когато потребителят упражни правото си на отказ от договора от разстояние или от договора извън търговския обект и когато търговецът не е предложил да прибере стоките сам, потребителят трябва да изпрати или предаде стоките обратно на търговеца или на упълномощено от него лице без неоправдано забавяне и не по-късно от 14 дни, считано от датата, на която потребителят е съобщил на търговеца за решението си да се откаже от договора по чл. 52. Крайният срок се смята за спазен, ако потребителят изпрати или предаде стоките обратно на търговеца преди изтичането на 14-дневния срок.

(2) Потребителят заплаща само преките разходи за връщането на стоките по ал. 1 с изключение на случаите, когато търговецът се е съгласил да ги заплати, или ако търговецът не го е уведомил, че разходите за връщане на стоките се заплащат от потребителя.

(3) При договор извън търговския обект, когато стоките са били доставени в дома на потребителя в момента на сключването на договора, търговецът е длъжен да прибере стоките за своя сметка, ако естеството на стоките е такова, че не позволява те да бъдат върнати по обичаен начин по пощата.

(4) Потребителят носи отговорност само за намалената стойност на стоките, причинена от изпробването им, различно от необходимото, за да установи естеството, характеристиките и доброто им функциониране. Потребителят не носи отговорност за намалената стойност на стоките, когато търговецът не го е уведомил за правото му на отказ по чл. 47, ал. 1, т. 8.



(5) Когато потребителят упражни правото си на отказ, след като е направил искане по чл. 48, ал. 3 или чл. 49, ал. 9, той заплаща на търговеца пропорционалната сума на това, което действително му е било предоставено до момента, в който потребителят е уведомил търговеца за упражняване правото на отказ.

(6) Пропорционалната сума по ал. 5, която потребителят трябва да заплати на търговеца, се изчислява въз основа на крайната цена, уговорена в договора. Ако крайната цена е прекомерно висока, пропорционалната сума се изчислява въз основа на пазарната стойност на това, което действително е било предоставено.

(7) Когато потребителят упражни правото си на отказ от договора, той не дължи разходи за:

предоставяне на услуги или за доставка на вода, газ или електрическа енергия, когато те не се предлагат за продажба, опаковани в ограничен обем или в определено количество, или за централно отопление, изцяло или отчасти, извършени по време на срока за отказ, когато:

а) търговецът не е предоставил информация съгласно чл. 47, ал. 1, т. 8 или 10, или

б) потребителят не е поискал изрично изпълнението на договора да започне по време на срока за упражняване правото на отказ от договора съгласно чл. 48, ал. 3 и чл. 49, ал. 9, или

доставянето изцяло или отчасти на цифрово съдържание, което не се доставя на материален носител, когато:

а) потребителят не е дал изричното си предварително съгласие за започване изпълнението на договора преди изтичане на 14-дневния срок по чл. 50, или

б) потребителят не е потвърдил, че знае, че като дава съгласие за започване изпълнението на договора, ще загуби правото си на отказ от договора, или

в) търговецът не е предоставил потвърждение на изричното предварително съгласие и приемане от потребителя за започване изпълнението на договора съгласно чл. 48, ал. 2 или чл. 49, ал. 8.

(8) Потребителят не носи отговорност за упражняване правото на отказ, освен в случаите по ал. 1, 2, 4 и 5 и чл. 54, ал. 3.

(9) (Нова – ДВ, бр. 20 от 2022 г., в сила от 28.05.2022 г.) След упражняване правото на отказ от договора потребителят се въздържа от използване на цифровото съдържание или цифровата услуга и предоставянето им на трети лица.“