# Общи условия

## Условия за пазаруване

**УСЛОВИЯ**
**ЗА ПАЗАРУВАНЕ ОТ ИНТЕРНЕТ МАГАЗИНА YOTIN-FURNITURES.EU**

Следващите ПРАВИЛА уреждат отношенията между "Мебели Йотин" ЕООД, като собственик на Интернет магазина YOTIN-FURNITURES.EU и всяко лице, наричано по-нататък Потребител, което посещава и/или купува от стоките и услугите предоставяни чрез Интернет магазина YOTIN-FURNITURES.EU .

**Чл.1.** УСЛОВИЯТА ЗА ПОЛЗВАНЕ са задължителни и важат за всички Потребители на Интернет магазина YOTIN-FURNITURES.EU без изключения.

**Чл.2.** Правилата, въведени с настоящите условия за ползване се считат за приети от Потребителя с факта на влизането му в Интернет магазина YOTIN-FURNITURES.EU.

**Чл.3.** Потребителят се задължава да ползва Интернет магазина YOTIN-FURNITURES.EU в съответствие с изискванията на настоящите правила, както и всички други условия, поставени от законодателството на Република България и международното законодателство, дори и да не са упоменати в настоящите УСЛОВИЯ.

**Чл.4.** Интернет магазина YOTIN-FURNITURES.EU предлага продуктите с действителните им цветове. "Мебели Йотин" ЕООД не носи отговорност, ако мониторът на Потребителя не изобразява точните цветове.

**Чл.5.** Всяка поръчка от страна на Потребител на Интернет магазина YOTIN-FURNITURES.EU има силата на договор за покупко-продажба между двете страни, като извършването на самата заявка има силата на волеизявление от страна на Потребителя за сключването на договора. Корекция в заявката след депозирането й може да бъде извършена само при съгласие и от двете страни. Всяка заявка се извършва на български език.

**Чл.6.** При извършена покупка на стока и/или услуги от Интернет магазина YOTIN-FURNITURES.EU, "Мебели Йотин" ЕООД поема отговорността за доставката им, за цената, качеството, вида, материята и бройката, упомената от Потребителя.

**Чл.7.** Разходите по доставка на стоката и/или услугата са за сметка на Потребителя, освен ако в условията за продажба изрично не е упоменато друго.

БЕЗПЛАТНАТА ДОСТАВКА Е ВАЛИДНА ЗА ЦЕНИТЕ И СТОКИТЕ В САЙТА /до всяка точка на България/. Цените обявени във физическия магазин са без доставка и монтаж. Доставката и монтажа са допълнителни услуги, които се таксуват допълнително.

**Чл.8.** Всеки Потребител е длъжен:

**а/** да предостави вярна, точна, актуална и пълна информация за себе си при попълване на регистрационната форма в Интернет магазина YOTIN-FURNITURES.EU;

**б/** да внася своевременно промени в предоставените данни с оглед на тяхната вярност, точност, актуалност и изчерпателност;

**в/** да уведоми незабавно "Мебели Йотин" ЕООД за всяко неоторизирано използване на акаунта му, както и за всяко друго нарушаване на сигурността;

**г/** да прекратява достъпа до акаунта си в Интернет магазина YOTIN-FURNITURES.EU(log off) в края на всяка сесия (след използването му);

**д/** да поддържа конфиденциалността на информацията за достъп до акаунта си, като е изцяло отговорен за всички дейности, достъпът до които се извършват с неговата регистрация и лична електронна поща;

**е/** да използва парола и личен електронен пощенски адрес, за който гарантира, че до тях нямат достъп други лица.

**Чл.9.** Всеки Потребител има правото на достъп до своята заявка-договор, която ще му бъде предоставена при поискване. Всяка заявка се потвърждава в телефонен разговор на посоченият от Клиента номер за връзка.

**Чл.10.** В случай, че Потребителят предостави фалшива, неточна, неактуална или непълна информация, "Мебели Йотин" ЕООД има право да закрие и/или изтрие информацията на/за неговия пощенски адрес и да му откаже по-нататъшен достъп до част или до Интернет магазина YOTIN-FURNITURES.EU.

**Чл.11.** Съобразно Закона за защита на личните данни в сила от 01.01.2002 г., Потребителят има право на достъп и на поправка до собствените си лични данни, които е въвел или са станали достояние на "Мебели Йотин" ЕООД при ползване от него на Интернет магазина YOTIN-FURNITURES.EU .

**Чл.12.** Приемайки настоящите Условия Потребителите, които са регистрирали потребителско име, парола и електронен пощенски адрес изрично се съгласяват предоставените от тях лични данни да бъдат обработвани от "Мебели Йотин" ЕООД по електронен път.

**Чл.13.** Всички доброволно предоставени от Потребителя данни, които го идентифицират в процеса на ползване на Интернет магазина YOTIN-FURNITURES.EU се съхраняват, обработват и използват от "Мебели Йотин" ЕООД за целите на поддръжка на определени функционалности на портала и за целите на рекламата.

**Чл.14.** В случай на загубване или забравяне на паролата за достъп, Потребителят може да поиска от системата за регистрация генериране на нова, която автоматично ще бъде изпратена на регистрираната от Потребителя лична електронна поща.

**Чл.15.** "Мебели Йотин" ЕООД не носи отговорност за каквито и да е щети и загуби, възникнали поради неспазване на настоящите условия.

За всяка нестандартна поръчка на мека и корпусна мебел цената се изчислява и се обявява на клиента в рамките на една работна седмица. Изработката на нестандартна поръчка се изпълнява в срок до 4 работни седмици след подписването на поръчка договор.

Контакти за връзка с екипа на Интернет магазина YOTIN-FURNITURES.EU :

тел. : +359 897 014 736
+359 886 431 342
факс : +359 (78) 98 60 83
e-mail : sales@yotin.eu

Последна актуализация на 02.09.2017 година.

# Рекламация и връщане на стока

## Рекламация

Ако получената от вас стока е повредена или има дефект, можете да направите рекламация, като се свържете с нас в нашия обект на адрес: гр. Кюстендил ул. Г.С. Раковски №24 или да опишете Вашата рекламация на e-mail адрес sales@yotin.eu , като опишете проблема.

Ако търговецът е приел, че рекламацията е основателна, ще:

- извърши ремонт на дадения продукт
- ще замени с нов продукт
- ще намали от цената /съобразно дефекта/
- ще възстанови стойността на продукта в рамките на 14 дни от датата на връщане на стоката.

**В срок от 7 дни след получаване на стоката, клиентът има право да я върне или замени, като са спазени следните условия:**

1. Запазен добър търговски вид – опаковката не трябва да е разкъсана и повредена, трябва да е във вида, в който е получена. Стоката не трябва да е употребявана, консумирана, прана, гладена, сглабяна.
2. Не са налице повреди, причинени от неправилна употреба и/или сглобяване.
3. Запазена оригинална опаковка, консумативи и аксесоари, в случай, че е имало включени такива.
4. Транспортните разходи за връщане на стока са за сметка на клиента.
5. При замяна на стока транспортните разходи са за сметка на клиента и в двете посоки.

**При предявяване на рекламация:**

**Рекламации**

1. Продавачът представя продуктите в онлайн магазина си възможно най-реалистично и с възможно най-пълно описание. Въпреки това цветовете и снимките могат да изглеждат различно на различни монитори и Клиентът трябва да има предвид, че са възможни разлики в цвета на продуктите. Продавачът не носи отговорност за предоставената от производителите информация за стоките. С цел избягване на евентуални недоразумения Клиентът може да получи максимално пълна информация за продуктите на посочените на сайта телефони или чрез електронната поща: sales@yotin.eu

2. Потребители по смисъла на ЗЗП могат да извършват рекламации за закупени от онлайн магазина стоки в съответствие с разпоредбите на Закона за защита на потребителите. Адрес за рекламации: гр. Кюстендил ул. Г.С. Раковски №24 или sales@yotin.eu Рекламации по телефон не се приемат.

3. Рекламации се вписват в специален регистър само срещу представяне на касова бележка или фактура, издадена от Продавача, протоколи или други документи, установяващи несъответствието на стоката с договореното, както и други документи, установяващи претенцията по основание и размер..

4. Претенцията за рекламация се оценява от представител на Продавача на място в магазина, а в случай че това е свързано с големи неудобства за Клиента поради размерите и естеството на продукта – на мястото, където се намира продуктът в рамките на работното време на магазина, като Клиента заплаща всички разходи свързани с огледа и установяване на рекламационните претенции. При удовлетворяване на рекламацията се издава акт за същото в 2 (два) еднообразни екземпляра – по един за всяка от страните.

5. Привеждането на продукта в съответствие с договора за продажба се извърши в рамките на 30 дни, считано от предявяването на рекламацията от потребителя и писменното потвърждение за приемането и (на посочен имейл/на място в магазин).

6. При получаване на стоката Клиентът е длъжен незабавно да я прегледа. Ако констатира явни недостатъци, той следва незабавно да информира лицето, извършващо доставката. В този случай се съставя констативен протокол в два еднообразни екземпляра с описание на явните недостатъци, които се подписват от получателя на стоката и представителя на куриерското дружество. В случай, че Клиентът не направи рекламация на момента или дори да направи такава не подпише констативен протокол, същият губи правото по-късно да претендира, че стоката му е доставена с явни недостатъци.

7. Задължението на Продавача за удовлетворяване на рекламация отпада в следните случаи:

- опит за ремонт от неоторизирано от Продавача лице
- неправилно товарене, транспорт, разтоварване от Клиента или неспазване на инструкциите за съхранение, употреба и работа със съответните стоки, описани в съпътстващата стоките документация на производителя или приложимите стандарти;
- дефект, причинен от неправилна или груба употреба;
- дефект, причинен от външни причини (включително, но не ограничени до физическо, химическо, електрическо или друго въздействие, несвързано с нормалната експлоатация на продукта, неподходящи консумативи или среда на работа и т.н.);

Чл. 122. Потребителят има право на рекламация за всяко несъответствие на стоката с договореното, когато след доставката,

при първоначалния преглед или при съхранението, монтажа, изпитванията или експлоатацията са открити несъответствия с договора за продажба.
Чл. 123. (1) Потребителят има право да предяви рекламация на стоката или услугата, независимо от това дали производителят или търговецът е предоставил търговска гаранция на стоката или услугата.
(2) Когато производителят или търговецът е предоставил търговска гаранция на стоката и удовлетворяването на рекламацията се извършва чрез замяна на стоката с друга, съответстваща на договореното, търговецът 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. 124. (1) При предявяване на рекламацията на стока потребителят може да претендира за възстановяване на заплатената сума, за заменяне на стоката с друга, съответстваща на договореното, за отбив от цената или за безплатно извършване на ремонт при условията и по реда на чл. 113 и 114.
(2) При предявяване на рекламацията за услугата потребителят може да претендира за извършване на услугата в съответствие с договора, за отбив от цената или за възстановяване на заплатената сума.
Чл. 125. (1) Рекламацията се предявява пред търговеца 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:
1. касова бележка или фактура;
2. протоколи, актове или други документи, установяващи несъответствието на стоката или услугата с договореното;
3. други документи, установяващи претенцията по основание и размер.
Чл. 126. (1) Рекламацията на потребителска стока може да се предяви до две години от доставката на стоката, но не по-късно от два месеца от установяване на несъответствието с договореното. Рекламацията на услуги може да се
предяви до 14 дни от откриване на несъответствието на услугата с договореното.
(2) Ако на потребителя е предоставена гаранция и срокът на гаранцията е по- дълъг от сроковете за предявяване на рекламацията по ал. 1, рекламацията може да се предяви до изтичането на срока на гаранцията.
Чл. 127. (1) Търговецът или упълномощено от него лице са длъжни да приемат рекламацията, ако тя е предявена своевременно.
(2) Лицата по ал. 1 са длъжни да поддържат регистър на предявените рекламации.
(3) При предявяване на рекламация лицата по ал. 1 задължително я описват в регистъра.
(4) Приемането на рекламации се извършва през цялото работно време в търговския обект, където е закупена стоката или е поръчана услугата, или на адреса на управление на търговеца, освен ако в договора или в документа за гаранция е определено друго.
Чл. 128. (1) Ако търговецът е приел, че рекламацията е основателна, е длъжен да я удовлетвори съгласно чл. 113 и 114.
(2) Когато търговецът удовлетвори рекламацията, той издава акт за това, който се съставя в два екземпляра, и предоставя задължително един екземпляр на потребителя.

**ПРАВО НА РЕКЛАМАЦИЯ**

Според закона за защита на потребителите и правилата за търговия, потребителят има право на рекламация при:
1. констатирани липси;
2. дефекти на стоката;
3. несъответствие с обявения размер;
4. несъответствие с обявената търговска марка.
Рекламацията се предявява до 7 работни дни след закупуването на стоката в наш обект или в писмен вид на имейл адрес sales@yotin.eu.

При предявяване на рекламация потребителят може да претендира за:
1. ремонт
2. заменяне на стоката с нова;
3. отбив от цената;
4. възстановяване на цялата сума;

В съответствие с чл. 59 (1) от ЗЗП, в случай на невъзможност за изпълнение на поръчката поради временна липса на наличност на дадена стока, определен размер или разфасофка както и в случай на забавяне на пратката поради изчакване на нов внос, нова партида от производство Вие ще бъдете информирани чрез телефонен разговор или с писмо, като при възможност ще Ви бъдат предложени алтернативни артикули със същото качество и цена.

В случай, че настъпи каквато и да било промяна по отношение на съдържанието, стойността, условията и сроковете за доставка на направена поръчка, Вие ще бъдете информирани чрез телефонен разговор или писмо и поръчката няма да бъде изпратена, ако не получим личното Ви съгласие с променените условия
Моля пазете товарителницата/разписката от куриера/пощата, докато не получим стоката при нас, тъй като не можем да поемем отговорност за загубени или непристигнали

**УСЛОВИЯ ЗА ВЪЗСТАНОВЯВАНЕ НА СУМИ**

В срок от 7 дни след получаване на стоката, клиентът има право да я върне или замени, като са спазени следните условия:

1. Запазен добър търговски вид (стоката не е скъсана, надраскана, носена, прана, гладена, частично консумирана).

2. Не са налице повреди, причинени от неправилна употреба.

3. Запазена оригинална опаковка, консумативи и аксесоари, в случай, че е имало включени такива.

4. Транспортните разходи за връщане на стока са за сметка на клиента. При замяна на стока транспортните разходи са за сметка на клиента и в двете посоки. При връщане без замяна, клиента следва да възстанови сумата на транспортните разходи, с които е получил стоката, в случаите, в които същата е била за сметка на доставчика.

чл. 114 (2) от ЗЗП Потребителят не може да претендира за възстановяване на заплатената сума или за намаляване цената на стоката, когато търговецът се съгласи да бъде извършена замяна на потребителската стока с нова или да се поправи стоката в рамките на един месец от предявяване на рекламацията от потребителя.

При не възможност от страна на магазин YOTIN-FURNIRTURES.EU да замени или от ремонтирана дефектната стока в 30 дневен срок ще бъде извършено пълно възстановяване на заплатената от клиента сума на ръка срещу разписка или по банков път.

**УСЛОВИЯ ЗА ЗАМЯНА НА СТОКА**

В срок от 7 дни след получаване на стоката, клиентът има право да я върне или замени, като са спазени следните условия:

1. Запазен добър търговски вид (стоката не е скъсана, надраскана, носена, прана, гладена, частично консумирана).

2. Не са налице повреди, причинени от неправилна употреба.

3. Запазена оригинална опаковка, консумативи и аксесоари, в случай, че е имало включени такива.

4. Транспортните разходи за връщане на стока са за сметка на клиента. При замяна на стока транспортните разходи са за сметка на клиента и в двете посоки. При връщане без замяна, клиента следва да възстанови сумата на транспортните разходи, с които е получил стоката, в случаите, в които същата е била за сметка на доставчика.

## Връщане на поръчани продукти

**ОТКАЗ ОТ ДОГОВОР ОТ РАЗСТОЯНИЕ НА ЗАКУПЕНА СТОКА**

1. На основание чл. 50 от Закона за защита на потребителите /ЗЗП/, Потребител който има качеството на потребител по смисъла на ЗЗП има право да се откаже от договора за продажба от разстояние и да поиска връщане на поръчаните и закупени от него Стоки в срок от 14 (четиринадесет) дни от датата на получаване на Стоките от Потребителя или от трето лице, различно от превозвача и посочено от Потребителя, или 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, получи последната стока. Условията, при които връщането се извършва са:

• Потребителят предварително да уведоми Доставчика на e-mail: sales@yotin.eu, че на основание чл. 50 от ЗЗП се отказва от договора за продажба от разстояние, където посочва и банкова сметка за връщане на заплатената сума;
• Поставената от производителя оригинална опаковка на Стоката да не е отваряна и целостта й да не е нарушена, както и да не е нарушена целостта на поставените от Доставчика защитни стикери и други означения;

При неизпълнение на посочените условия Доставчикът запазва правото си да откаже да приеме върнатата Стока и съответно да не възстанови пълния размер на заплатените от Потребителя суми. Потребителят няма право на отказ по отношение на стоки и обстоятелства, попадащи в обхвата на чл. 57 от ЗЗП.

2. Всички транспортни и всякакви други разходи по връщането на Стоката са изцяло за сметка на Потребителя. До момента на обратното предаване на Стоката от страна на Потребителя на Доставчика, рискът от случайното и погиване или повреждане се носи изцяло от Потребителя. В случай, че дадена Стока поради естеството си не може да бъде върната по обичаен начин по пощата, то Потребителят поема разходите за връщането на Стоката по друг начин и ги заплаща съобразно съответните тарифи, ценоразписи и т.н. на съответните куриерски или други компании, които е избрал да използва за връщането.

3. В случай че Потребител се възползва от правото си по чл. 50 от ЗЗП при положение, че е изпълнил посочените по–горе условия, Доставчикът се задължава да му възстанови Цената на Стоката (с изключение на допълнителни разходи, свързани с избран от Потребителя начин на доставка, различен от най-евтиния стандартен начин на доставка, предлаган от Доставчика) по банков път (по посочената по реда даден по–горе банкова сметка) в законоустановения 14-дневен срок. Потребителят изрично декларира съгласието си възстановяването на суми от Доставчика да се извършва по банков път, независимо от използваното от Потребителя платежно средство за заплащане на извършени Поръчки. Доставчикът има право да отложи възстановяването на плащанията до получаване на Стоките обратно или докато не бъдат представени доказателства, че Стоките са изпратени обратно, в зависимост от това, кое от двете събития е настъпило по-рано.

4. Потребителят следва да изпрати на Доставчика или да върне обратно Стоките, без неоправдано забавяне и във всички случаи не по-късно от 14 дни, считано от датата, на която Потребителят е уведомил Доставчика за отказа си от договора от разстояние. Срокът се счита за спазен, ако Потребителят изпрати или предаде обратно Стоките на Доставчика преди изтичането на 14-дневния срок.

5. Стоката трябва да бъде върната на адрес гр. Кюстендил, ул. „Петър Берон” 26, Мебели Йотин ЕООД.

6. Разходите по връщането на стоката е за сметка на Потребителя!