Общи условия

Общи условия (ОУ)

Тези Общи условия съдържат условията за ползване на услугата за онлайн продажба на продукти, достъпна в онлайн магазина Desirel на https://www.desirel.bg/ (наричан по-долу "Уебшоп"), приложими както за регистрирани, така и за нерегистрирани потребители (наричани по-долу "Клиент").

Уебшопът е достъпен в интернет на адрес https://www.desirel.bg/. Текущата версия на Общите условия може да бъде изтеглена и разпечатана по всяко време чрез бутона "Печат", намиращ се в долната част на страницата.

Чрез преглеждането на Уебшопа, регистрацията или направата на покупка (извършване на някое от тези действия) се формира договор между Продавача и Клиента в съответствие с тези Общи условия.

Клиентът, като потребител на Уебшопа, е длъжен да приеме условията на тези Общи условия. Ако Клиентът не приеме някоя от клаузите в Общите условия, той няма право да използва сайта или да извършва покупки в Уебшопа.

Обработката на личните данни на Клиента се регулира от Политиката за поверителност, която е достъпна директно от началната страница или чрез следния линк: https://www.desirel.bg/shop_help.php?tab=privacy_policy.

Техническата информация, необходима за използването на Уебсайта и която не е обхваната от тези Общи условия, е предоставена чрез информацията, налична на Уебсайта.

Езикът на договора е български. Договорът не подлежи на какъвто и да е кодекс на поведение.

Системата на Продавача автоматично съхранява поръчките, получени в електронен формат, които Клиентът може да прегледа по-късно, като влезе в личния си акаунт.

Страните се съгласяват, че договорите, сключени по този начин, не се считат за писмени договори, не се архивират от Продавача и следователно не са достъпни на по-късен етап. Унгарското законодателство ще урежда тези договори.

Съдържание:

1. **Информация за Продавача**
2. **Регистрация**
3. **Процес на покупка**
4. **Технически опции за коригиране на грешки при въвеждане на данни**
5. **Валидност на офертата, потвърждение**
6. **Цени на продуктите, характеристики, опаковка**
7. **Доставка**
8. **Методи на плащане**
9. **Право на отказ**
10. **Гаранция**
11. **Гаранция**
12. **Ограничаване на отговорността**
13. **Авторски права**
14. **Защита на данните**
15. **Обработка на жалби**

1. Информация за Продавача

1.1. Оператор на този онлайн магазин (наричан по-долу: Магазин):
Име на компанията: Fantasy Shop Kft.
Седалище: Hungary, 2724 Újlengyel, Nyári Pál 15.
Регистър на фирмите: Регистър на фирмите към Окръжния съд за околностите на Будапеща (Budapest Környéki Törvényszék Cégbírósága)
Регистрационен номер на фирмата: Cg. 13-09-239462
Данъчен номер: 26573898-2-13
ДДС номер (общностен): HU 26573898

1.2. Логистична компания и продавач на продуктите, предлагани в Магазина:
Име на компанията: Webshop Logisztika Kft.
Седалище: 1097 Будапеща, Ecseri út 14.
Регистър на фирмите: Регистър на фирмите към Столичния съд в Будапеща
Регистрационен номер на фирмата: Cg. 01-09-953952
Данъчен номер: 23121076-2-43
ДДС номер (общностен): HU 23121076
Номер за регистрация за защита на данни: 03327-0001
(наричан по-долу: Продавач)

1.3. Обслужване на клиенти
Контактната информация за обслужване на клиенти може да бъде намерена **тук**.

1.4. Препоръки
Препоръчително е да проверите безупречното състояние и функционалността на дрехите и устройствата, закупени от Уебшопа, преди да ги използвате. В Уебшопа се продават само нови продукти.

1.5. Изменения в Общите условия
Продавачът има право едностранно да изменя тези Общи условия, при условие че Клиентите бъдат информирани предварително чрез интерфейса на Уебшопа. Измененията разпоредби ще влязат в сила при първото използване на Уебшопа от Клиента след влизането в сила на измененията, а промените ще се прилагат към поръчки, направени след изменението.

1.6. Несъгласие с измененията
Всеки Клиент, който не е съгласен с измененията на правилата, трябва да се въздържа от извършване на покупки. Промените не засягат вече сключени договори (потвърдени поръчки).

1.7. Промяна в асортимента и цените
Продавачът също така има право да променя асортимента от продукти, цени, срокове и т.н., предлагани в Уебшопа. Промяната влиза в сила при публикуването ѝ на интерфейса на Уебшопа.

1.8. Ограничения за възрастта
Съдържанието на Уебшопа е предназначено изключително за лица над 18-годишна възраст! Лица под 18 години нямат право да посещават сайта или да извършват покупки. Лицето, което нарушава тези правила, носи отговорност за всички щети, произтичащи от заблуждаващото използване на Уебшопа.

2. Регистрация

2.1. Всички части на съдържанието на Уебшопа са достъпни за всеки без регистрация, а правенето на покупка не е обвързано с валидна регистрация. Въпреки това, ако Клиентът желае да се регистрира в Уебшопа, следната информация трябва да бъде предоставена на Продавача:

- Име
- Имейл адрес
- Парола
- Адрес (адрес за доставка и фактуриране)
- Телефонен номер

Продавачът ще информира Клиента за успешната регистрация чрез имейл.

2.2. Клиентът има право да изтрие своята регистрация по всяко време, като изпрати имейл на info@desirel.com. След получаването на съобщението, Продавачът е длъжен незабавно да предприеме действия за изтриване на регистрацията. Данните на Клиента ще бъдат незабавно премахнати от системата след изтриването; това обаче не засяга съхранението на данни и документи, свързани с вече направени поръчки, нито води до изтриване на такива данни, тъй като тяхното съхранение е предписано от Закона за счетоводството (Раздел 169 от Закон C от 2000 г.), а Продавачът може да остане оправомощен да обработва тези данни и на други правни основания, посочени в Политиката за поверителност. След като бъдат премахнати, данните не могат да бъдат възстановени.

2.3. Клиентът е изцяло отговорен за запазването на конфиденциалността на своите данни за достъп (особено паролата). Ако Клиентът установи, че неоторизирано лице може да е получило достъп до предоставената при регистрацията парола, той трябва незабавно да я смени. Ако се подозира, че трета страна злоупотребява с паролата по какъвто и да е начин, Клиентът е длъжен също така да уведоми Продавача без забавяне.

2.4. Клиентът се съгласява да актуализира предоставената при регистрацията лична информация, когато е необходимо, за да се гарантира, че тя е актуална, пълна и точна.

3. Процес на покупка

3.1. Докато разглеждаш Уебшопа, избраните продукти за покупка могат да бъдат добавени към виртуалната кошница, като щракнеш върху бутона „Добави в кошницата" на страницата на всеки продукт.

След като избере продуктите, действителният процес на поръчка започва с натискане на бутона „Продължи към плащане", последвано от попълване на формуляра за поръчка за изпращане на поръчката. Преди първата покупка в Уебшопа, регистрацията не е задължителна; Клиентът може да направи покупки като гост. Въпреки това, ако Клиентът вече има съществуващ акаунт, препоръчително е да влезе в акаунта при правене на следващи поръчки. Регистрацията улеснява бъдещи покупки и използването на различни отстъпки.

3.2. Поръчки могат да бъдат направени в Уебшопа само по електронен път. Продавачът може да приеме и изпълни поръчката, само ако Клиентът попълни всички полета на страницата за регистрация и покупка. Продавачът не носи отговорност за никакви щети, произтичащи от непопълнени полета, нито за технически проблеми, възникнали по време на процеса. Всички допълнителни разходи за доставка или други разходи, произтичащи от неправилно предоставен адрес или друга информация, ще бъдат поети от Клиента.

3.3. Особено важно е да предоставиш точен телефонен номер. Продавачът няма да изпълни поръчката, ако контактната информация е непълна.

3.4. С извършване на поръчка Клиентът приема, че Продавачът може да използва посреднически услуги за изпълнение на поръчката. Продавачът може да наема подизпълнители, тъй като доставката може понякога да се извършва от трета страна (куриерска услуга). Продавачът е както купувач, така и доставчик на споменатите услуги.

4. Технически опции за коригиране на грешки при въвеждане на данни

4.1. Грешки при въвеждането на данни могат да бъдат коригирани преди натискане на бутона „Поръчай". За да се върнеш назад, използвай бутона „Назад". Информацията, предоставена по време на регистрация, както и паролата за вход, могат да бъдат променяни по всяко време след влизане в секцията „Клиентска информация". Съдържанието на „Кошницата" може да бъде прегледано, модифицирано или дори изтрито по всяко време. Ако се открие грешка в данните след изпращане на поръчката, тя трябва да бъде докладвана незабавно, като изпратиш имейл на info@desirel.com.

5. Валидност на офертата, потвърждение

5.1. Продавачът ще потвърди получаването на офертата, подадена от Клиента, чрез автоматичен потвърдителен имейл не по-късно от 48 часа след получаването на офертата. Този потвърдителен имейл ще съдържа информацията, предоставена от Клиента по време на процеса на покупка или регистрация (информация за фактуриране и доставка), идентификационен номер на поръчката, дата на поръчката, списък на поръчаните продукти, техните количества, цените на продуктите, разходите за доставка и общата сума за плащане. Ако Клиентът вече е подал своята поръчка към Продавача и открие грешка в данните, съдържащи се в потвърдителния имейл, той трябва да уведоми Продавача в рамките на 1 ден, за да се избегне изпълнението на неправилна поръчка.

5.2. Клиентът се освобождава от задължението си по офертата, ако не получи потвърдителен имейл от Продавача в рамките на 48 часа след подаване на поръчката.

5.3. Потвърдителният имейл от Продавача се счита за приемане на офертата, направена от Клиента, и по този начин се установява валиден договор между Продавача и Клиента.

5.4. Поръчката се квалифицира като договор, сключен по електронен път, който се урежда от разпоредбите на Закон CVIII от 2001 г. за услугите в областта на електронната търговия и някои аспекти на информационното общество. Договорът попада в обхвата на Правителствено постановление № 45/2014 (II.26.) за подробните правила на договорите между потребители и търговци и отчита разпоредбите на Директива 2011/83/ЕС на Европейския парламент и на Съвета относно правата на потребителите.

6. Цени на продуктите, характеристики, опаковка

6.1. Цени на продуктите

Цените, показани до продуктите, винаги са крайни цени и включват ДДС. Продуктите, които са отбелязани с цена от 0 или 1 лв, не са налични за покупка в момента. Поръчката на такива продукти е невалидна, а показването на цена от 0 или 1 лв не представлява безплатно предложение. Цените, посочени в Уебшопа, са валидни до тяхното оттегляне или модифициране. Изображенията на продуктите и информацията за наличност, показани в Уебшопа, са с информативна цел и могат да се различават от действителните продукти. Поради бързите промени в наличностите е възможно определени продукти да се показват като "в наличност", дори когато всъщност не са налични. Продавачът не носи отговорност за такива грешки и ще информира Клиента веднага щом грешката бъде разпозната. Грешки при изписване, включително неправилно изчислени цени

(особено при грешки с десетични знаци или цени от 0 или 1 лв), могат да се случат в Уебшопа. Операторът не поема отговорност за публикуваните данни и си запазва правото да отхвърли поръчка и да не сключи договор в случай на неправилна информация, или да се оттегли от договора преди изпълнението на поръчката, като издаде изявление към Клиента относно очакваното изпълнение на поръчката.

6.2. Опаковане

Поръчаните продукти винаги ще бъдат доставени в дискретна опаковка от Продавача. Опаковката няма да разкрива съдържанието на пратката нито по външния си вид, нито по надписите на подателя. Продавачът третира данните на Клиента като поверителни и няма да разкрива информация за поръчката или данните на Клиента на никого, освен на самия Клиент, нито ще ги прехвърля на други лица или компании (с изключение на куриерски фирми). За повече информация виж Политиката за поверителност.

6.3. Важни характеристики на продуктите и размери

Размерите на еротичното облекло, предлагано в Уебшопа, се различават от стандартните размери (те обикновено са по-големи), затова е особено важно да се използва таблицата с размери, достъпна на съответната страница на продукта. Продавачът силно препоръчва на всички Клиенти да изберат правилните размери, тъй като еротичното облекло не подлежи на замяна по хигиенни причини, ако е избран грешен размер.

Асортиментът от продукти, продавани в Уебшопа, включва еротично бельо, интимни хигиенни продукти, сексуални играчки, кремове, сексуални настолни игри, презервативи, подаръчни артикули, дрогерийни продукти и други. Всички продукти, предлагани в Уебшопа, са предназначени изключително за лица над 18 години! Всички продукти (особено кремове, лубриканти и масла) трябва да се държат далеч от деца! Цветовете на отделните продукти може да се показват по различен начин на компютъра на потребителя, и Продавачът не носи отговорност за всякакви несъответствия в цветовете.

6.4. Управление на преглед на продукти

от клиенти Отзивите и оценките на продуктите се проверяват ръчно и модерират от персонала на уеб магазина. Публикуват се както положителни, така и отрицателни оценки. Дублирани, нецензурни или по друг начин незаконни или нарушаващи права рецензии и рецензии от нереални клиенти се премахват по време на модерирането. Купувачът може да даде оценка на продукта, след като влезе в системата, чрез външен сайт за сравнение на цените или въз основа на имейла, получен от уеб магазина след покупката. Вече проверените отзиви са маркирани като такива.

7. Доставка

7.1. Доставка

Продавачът обикновено изпълнява поръчките в рамките на 3 работни дни, при условие че продуктът е в наличност. Продавачът се стреми да спазва посочените срокове за доставка, но не може да носи отговорност, ако обичайният срок за доставка не може да бъде спазен. В случай на забавяне, Продавачът винаги ще уведоми Клиента и ще го информира за точния срок на доставка.

Моля, посочете адрес за доставка (например, служебен адрес), където можете да бъдете на разположение през работните дни между 8:00 и 18:00 часа, за да получите продукта.

При доставката Клиентът е длъжен да прегледа пакета за повреди и да провери броя на получените продукти. Клиентът трябва да подпише разписката за доставка, ако всичко е наред. Ако опаковката или продуктът са повредени, Клиентът трябва да поиска доклад за проблема на място. Клиентът може да приеме повредена опаковка само на свой риск. Продавачът не може да приеме последващи претенции относно количеството или качеството на стоките без доклад. С подписването на разписката за доставка Клиентът потвърждава, че пакетът и съдържанието му съответстват на поръчката (т.е. пакетът не е непълен и нито опаковката, нито продуктът са повредени).

Ако опитът за доставка е неуспешен, куриерът ще остави уведомление и ще бъдат направени до два допълнителни опита за доставка. Доставките се извършват през работните дни между 8:00 и 18:00 часа. Клиентът е длъжен да предостави адрес за доставка, на който може да бъде открит в тези часове. Пакетът е дискретен, така че може да бъде използван и служебен адрес.

7.1.1. Методи за доставка

За актуалните методи и такси за доставка, кликни **тук.**

8. Методи на плащане

За актуалните методи на плащане и такси, кликни **тук.**

9. Право на отказ

Разпоредбите в този раздел се прилагат изключително за физическо лице, което действа извън своята професия, независима дейност или бизнес активност и което закупува, поръчва, получава, използва или заявява стоки, както и за получателите на всяка търговска комуникация или оферта, свързана със стоки (наричано по-долу „Потребител").

При сключване на договор за продажба на продукт, Потребителят има право да се откаже от договора без обосновка в рамките на тридесет (30) дни от деня...

a) на получаване на продукта,

b) при доставка на няколко продукта поотделно – от деня, в който бъде получен последният продукт,

c) при продукт, състоящ се от няколко части или елементи – от деня, в който бъде получена последната част или елемент, или

d) при продукти, които се доставят редовно за определен период – от деня, в който Потребителят или трето лице, различно от превозвача, посочен от Потребителя, получи първата доставка. Продавачът е задължен по закон да предостави 14-дневен срок за отказ; въпреки това, Продавачът удължава този период на 30 календарни дни, за да може Потребителят да упражни правото си на отказ. Потребителят има право да упражни правото си на отказ в периода между сключването на договора и получаването на продукта.

Регистрираните клиенти — т.е. потребителите, които създадат профил в Desirel.bg, използвайки своя имейл адрес и парола — се ползват с удължено право на отказ. За тези клиенти срокът за отказ е удължен до 90 календарни дни.

9.1. Процес за упражняване на правото на отказ Ако Потребителят желае да упражни правото си на отказ, трябва да изпрати недвусмислено заявление за отказ (например по пощата или електронна поща) на Продавача, използвайки данните за контакт, предоставени в Раздел 1 на тези Общи условия. Потребителят може също така да използва шаблона за формуляр за отказ, достъпен чрез следния линк. Потребителят упражнява правото си на отказ навреме, ако изпрати заявлението за отказ до Продавача преди изтичането на горепосочения срок. Тежестта за доказване на упражняването на правото на отказ съгласно разпоредбите на Раздел 10 пада върху Потребителя. И в двата случая Продавачът ще потвърди получаването на заявлението за отказ на Потребителя по електронна поща без забавяне. Ако отказът е направен в писмен вид, се счита за валиден, ако Потребителят изпрати заявлението си в рамките на 30 календарни дни (дори и на 30-ия ден). При уведомление по пощата се счита датата на изпращане, а при уведомление по електронна поща – времето на изпращане, което ще бъде взето предвид от Продавача при изчисляването на срока. Препоръчително е Потребителят да изпрати писмото с препоръчана поща, за да се осигури доказателство за датата на изпращане. Ако Потребителят се откаже, трябва да върне продукта на

адреса, посочен в Раздел 1 на тези Общи условия, без излишно забавяне, но не по-късно от 30 дни от уведомлението за отказ. Срокът се счита за спазен, ако Потребителят изпрати (по пощата или предаде на куриер) продукта преди изтичането на 30-дневния срок. Разходите за връщане на продукта към Продавача се поемат от Потребителя. Продавачът не може да приеме пратка, върната с наложен платеж. Освен разходите за връщане на продукта, Потребителят няма да поеме никакви други разходи, свързани с отказа. Ако Потребителят се откаже от договора, Продавачът ще възстанови всички плащания, получени от Потребителя, включително разходите за доставка, без излишно забавяне и не по-късно от 14 дни от получаването на заявлението за отказ. Това не включва допълнителните разходи, възникнали от избора на Потребителя за метод на доставка, различен от най-евтиния стандартен метод за доставка, предлаган от Продавача. Продавачът може да задържи възстановяването до връщането на продукта или до предоставянето от страна на Потребителя на достоверно доказателство за връщането на продукта, което от двете е по-ранно. Дори и в този случай разходите за връщане на продукта се поемат от Потребителя съгласно законовите разпоредби. Продавачът ще използва същия метод на плащане за възстановяването, какъвто е използван при оригиналната транзакция, освен ако Потребителят изрично не се съгласи на друг метод. Потребителят няма да поеме допълнителни разходи в резултат на използването на този алтернативен метод за възстановяване. Потребителят може да носи отговорност само за намалената стойност на продукта, ако обезценяването е вследствие на боравене с продукта извън необходимото за установяване на неговата природа, характеристики и функционалност.

9.2. Изключения от правото на отказ Правото на отказ не се прилага за запечатани продукти, които по здравословни или хигиенни причини не могат да бъдат върнати след отваряне (например сексуални помощни средства, козметични продукти, кремове, масажни масла). Връщането на такива продукти не се изисква от Продавача, ако Потребителят вече е отворил опаковката, директно защитаваща продукта и/или е започнал да го използва по предназначение, тъй като не може да бъде изключено, че продуктът е влязъл в контакт с човешкото тяло, телесни течности или бактерии, като по този начин се компрометира неговата хигиена или здравословни стандарти. За тези продукти Потребителят може да упражни правото на отказ само ако опаковката на продукта не е била отворена.

10. Гаранция

10.1. Гаранция за дефектно изпълнение (Подразбираща се гаранция)

В случай на дефектно изпълнение от страна на Продавача, Клиентът има право да предяви иск за гаранция за дефектно изпълнение.

При потребителски договор Клиентът може да предяви своите гаранционни искове за дефекти на продукта, които са съществували към момента на доставката, в рамките на двегодишен давностен срок от датата на получаване. След изтичането на двегодишния срок Клиентът не може да предявява своите гаранционни права.

При договор, който не е сключен с потребител, правоимащото лице може да предяви своите гаранционни искове в рамките на едногодишен давностен срок от датата на получаване.

Клиентът може да избере да поиска или ремонт, или замяна, освен ако изпълнението на избраното от Клиента средство за защита не е невъзможно или би довело до непропорционални допълнителни разходи за Продавача в сравнение с другите налични средства за защита. Ако Клиентът не поиска или не може да поиска ремонт или замяна, може да поиска пропорционално намаление на цената или, като крайна мярка, може да се откаже от договора. Отказът не е разрешен при незначителни дефекти.

Клиентът може да премине от избраното от него средство за защита към друго, но разходите за това преминаване ще бъдат за сметка на Клиента, освен ако не са оправдани или предизвикани от Продавача.

Клиентът е длъжен да уведоми Продавача за дефекта веднага след неговото откриване, но не по-късно от два месеца след датата на откриване.

Клиентът може да предяви гаранционния си иск директно срещу Продавача.

В рамките на една година от датата на изпълнение няма други условия за предявяване на гаранционен иск освен уведомяването на Продавача за дефекта, при условие че Клиентът може да докаже, че продуктът е закупен от Продавача (чрез предоставяне на фактура или нейно копие). В такива случаи Продавачът може да се освободи от гаранцията, само ако може да оспори това предположение и докаже, че дефектът е възникнал след доставката на Клиента. Ако Продавачът може да докаже, че дефектът е възникнал поради причина, приписвана на Клиента, Продавачът не е длъжен да приеме гаранционния иск на Клиента. **След една година** от датата на изпълнение тежестта на доказване преминава към Клиента, за да докаже, че дефектът е съществувал към момента на доставката.

Ако Клиентът предяви своя гаранционен иск относно отделима част от продукта, гаранционният иск не се счита за валиден за други части на продукта.

10.2. Гаранция на продукта

В случай на дефект в продукта (движещо се имущество) Клиентът, който се квалифицира като потребител, може по свое усмотрение да предяви или правата, посочени в раздел 10.1, или продуктова гаранция.

Въпреки това, Потребителят не може едновременно да предяви както гаранция за дефектно изпълнение, така и продуктова гаранция за един и същ дефект. Ако Потребителят успешно предяви продуктова гаранция, той може да предяви своята гаранция за дефектно изпълнение по отношение на заменения продукт или ремонтираната част срещу производителя.

Според продуктовата гаранция Потребителят може да поиска само ремонт или замяна на дефектния продукт. Парично обезщетение, намаление на цената и отказ от договора не са налични средства за защита според продуктовата гаранция, тъй като не съществува договорно правоотношение между производителя и Потребителя. Потребителят трябва да докаже дефекта при предявяване на иск за продуктова гаранция.

Продуктът се счита за дефектен, ако не отговаря на качествените изисквания, действащи към момента на пускането му на пазара, или не притежава характеристиките, описани от производителя.

Потребителят може да предяви своя иск за продуктова гаранция в рамките на две години от пускането на продукта на пазара от производителя. След този период Потребителят губи това право. Потребителят трябва да уведоми производителя за дефекта без забавяне след неговото откриване. Дефект, за който е съобщено в рамките на два месеца от откриването му, се счита за докладван без забавяне. Потребителят носи отговорност за всякакви щети, произтичащи от забавено уведомление.

Потребителят може да предяви своето искане за продуктова гаранция срещу производителя или дистрибутора (Продавача) на движещото се имущество.

Според Гражданския кодекс производителят и дистрибуторът се считат за производители.

Производителят или дистрибуторът (Продавачът) е освободен от отговорност за продуктова гаранция, само ако може да докаже, че:

- продуктът не е бил произведен или разпространен в хода на тяхната бизнес дейност, или
- дефектът не е бил откриваем, като се има предвид състоянието на научните и техническите знания към момента на пускане на продукта на пазара, или
- дефектът е резултат от прилагането на законодателство или задължителни регулаторни изисквания.

Производителят или дистрибуторът (Продавачът) трябва да докаже само една от тези причини, за да бъде освободен от отговорност.

11. Гаранция

Задължителните гаранции за потребителски стоки се регулират от Правителствено постановление № 151/2003 (IX. 22.) относно задължителната гаранция за определени дълготрайни потребителски стоки. Обхватът на постановлението се прилага

само за нови продукти, продавани по потребителски договори в Унгария и изброени в приложението на постановлението. За нашите **моторизирани продукти и секс мебели гаранционните периоди са следните:**

- За продукти с продажна цена от 25 € (или еквивалентната сума в местната валута на съответната страна, изчислена въз основа на дневния валутен курс) или повече, но по-малко от 630 € (или еквивалентната сума в местната валута на съответната страна, изчислена въз основа на дневния валутен курс), гаранционният период е 2 години.
- За продукти с продажна цена над 630 € гаранционният период е 3 години.

Гаранцията не засяга правата на Клиента съгласно разпоредбите за подразбираща се гаранция. Гаранционният период започва от датата, на която продуктът е въведен в експлоатация, която съответства на датата на изпълнение, посочена на фактурата, издадена на Клиента. Тази фактура служи и като гаранционен сертификат за продукта.

Гаранцията не покрива дефекти, които възникват след предаването на продукта на Потребителя, като например дефекти, произтичащи от:

- Неправилна инсталация (освен ако инсталацията не е извършена от Продавача или негов представител, или неправилната инсталация е резултат от грешки в ръководството за потребителя),
- Неправилна употреба, противоречаща на инструкциите в ръководството за потребителя,
- Неправилно съхранение, неправилна обработка или повреда,
- Природни бедствия или други външни фактори.

В случай на дефекти, покрити от гаранцията, Потребителят има право да:

- Основно изиска ремонт или замяна, освен ако изпълнението на избрания начин за защита е невъзможно или би довело до непропорционални допълнителни разходи за Продавача в сравнение с другите начини за защита, като се вземат предвид стойността на продукта в безупречно състояние, тежестта на дефекта и вредата, причинена на Потребителя поради изпълнението на гаранционното искане.
- Ако Продавачът не предприеме ремонт или замяна, не може да ги завърши в разумен срок или ако интересът на Потребителя към ремонт или замяна отпадне, Потребителят може да поиска пропорционално намаление на покупната цена, или да се оттегли от договора. Оттеглянето обаче не е разрешено при незначителни дефекти.

Ремонтът или замяната трябва да бъдат завършени в разумен срок, като се вземат предвид характеристиките на продукта и очакванията на Потребителя, и без да се причинява значително неудобство на Потребителя. Продавачът ще извърши ремонт или замяна на продукта най-късно в срок до 8 дни.

Ако продуктът не може да бъде ремонтиран, Продавачът е длъжен да го замени в рамките на гаранционния срок. В този случай няма да бъде предлаган нов ремонт.

Само нови части могат да бъдат използвани за ремонтите. Периодът, през който Потребителят не може да използва продукта поради ремонта, не се включва в гаранционния период. Ако продуктът или част от продукта бъде заменен или ремонтиран, гаранционният период започва отначало за заменения (ремонтирания) продукт или част, както и за всички дефекти, произтичащи от ремонта.

Разходите, свързани с изпълнението на гаранционните задължения, са за сметка на Продавача.

Потребителят обаче не може едновременно да прилага както гаранция за дефектно изпълнение, така и гаранция за продукта за един и същ дефект, нито може да прилага гаранция за продукта и гаранция на производителя едновременно. Независимо от тези ограничения, правата, произтичащи от гаранцията, остават на разположение на Потребителя независимо от правата, посочени в Раздели 11.1 и 11.2.

Претендиране на гаранционни или подразбиращи се гаранционни искове

Клиентът може да предяви своите гаранционни или подразбиращи се гаранционни искове за закупените продукти лично на адреса на Продавача, по имейл или по телефон.
Име: Webshop Logisztika Kft.
Адрес: 1097 Будапеща, Ecseri út 14.
Имейл: info@desirel.com

Допълнителна информация за връщането на продукти и потвърждаването на договори може да се намери **тук.**
Ако продуктът, обозначен като дефектен, не притежава дефект и не бъде установен друг дефект по време на инспекцията, Продавачът не е длъжен да изпълнява каквито и да било гаранционни задължения, няма да замени продукта и няма да възстанови покупната цена. В такива случаи Клиентът все пак има право да събере продукта лично или да поиска повторна доставка за своя сметка.

В случай на правен спор нашите клиенти могат да инициират процедури пред Помирителната комисия, управлявана от търговските и индустриалните камари на окръзите (или столицата). Допълнителна информация може да се намери тук: https://www.bekeltetes.hu/.

12. Ограничаване на отговорността

Закупуването в уеб магазина предполага, че Клиентът е наясно и приема възможностите и ограниченията на интернет, особено по отношение на техническите възможности и потенциалните грешки.
Продавачът не носи отговорност по никакъв начин за следното, независимо от причината:

- Невъзможност за изпращане или получаване на данни чрез интернет или случайна промяна на каквито и да било данни.
- Всяка оперативна повреда в интернет мрежата, която пречи на нормалната работа на уеб магазина и процеса на покупка.
- Всякакви неизправности в комуникационните линии или приемните устройства.
- Загуба на каквито и да било данни, независимо дали са изпратени чрез нерегистрирана или регистрирана поща, в хартиен или електронен формат.
- Неправилна работа на какъвто и да е софтуер.
- Последиците от всяка софтуерна грешка, извънредно събитие или техническа неизправност.

Продавачът не носи отговорност на каквото и да е основание за преки или косвени щети, произтичащи от връзката на Клиента с уеб магазина или преглеждането на съдържанието му.

Клиентът носи отговорност за всякакви щети, произтичащи от предоставяне или разкриване на лични данни на друго лице в уеб магазина. В такива случаи Продавачът ще окаже пълно съдействие на съответните органи за идентифициране на лицето, отговорно за нарушението.

Публичните комуникационни канали в уеб магазина (като писане на отзиви за продукти) са достъпни за всеки Клиент на собствена отговорност. Въпреки че уеб магазинът не се модерира автоматично, ако бъде направено известие или доклад за незаконно или вредно съдържание, или ако Продавачът стане наясно с такова съдържание по друг начин, Продавачът си запазва правото временно или постоянно да премахне част или цялото съдържание без обяснение. В случай на повторни или сериозни нарушения, Продавачът има право да забрани трайно на Клиента да използва сайта, включително да изтрие регистрацията му.

13. Авторски права

Цялото съдържание, достъпно в интерфейса на уеб магазина (текстове, статии, описания на продукти, информация, тези Общи условия, изображения и други данни), е интелектуална собственост на Продавача, без географски или времеви ограничения. Строго е забранено използването, модифицирането, копирането или по какъвто и да е начин използването на съдържание, свалено от уеб магазина, за цели, различни от закупуване на продукти от него. При нарушение на интелектуалните права на Продавача или нарушение на този договор, Продавачът незабавно ще започне съдебно производство срещу нарушителя. С използването на уеб магазина Клиентът потвърждава, че копирането или използването на съдържанието на уеб магазина за цели, различни от посочените тук, представлява нарушение (и нарушение на тези Общи условия), дори ако съдържанието не е защитено с авторски права. При такова нарушение Клиентът се съгласява да заплати на Продавача глоба от минимум 500 €, без да е необходимо Продавачът да доказва допълнителни щети.

Продавачът си запазва правото да започне съдебни действия пред съдилища или органи срещу всеки, който извърши или се опита да извърши нарушение при използване на уеб магазина (включително при извършване на покупки). Уеб магазинът не носи отговорност за каквото и да е нарушение, извършено от трета страна спрямо потребител или Клиент.

При всяко нарушение, свързано с използването на сайта или с увреждане на интересите на Продавача, Продавачът си запазва правото незабавно да прекрати регистрацията на Клиента, да изтрие личните и други данни, и да анулира регистрацията му. Данните могат да продължат да се обработват за целите на правни действия, свързани с нарушението или щетата. Продавачът не е длъжен да уведомява Клиента за тези действия.

Поставянето на хипервръзка към уеб магазина е разрешено. Въпреки това, Продавачът си запазва правото да поиска премахването на такива връзки без обяснение.

Показването на уеб магазина или част от него на друг домейн, например във фрейм или като част от друг уебсайт, е възможно само с предварително писмено разрешение.

Всеки уебсайт, който поставя линк към уеб магазина, не трябва да създава впечатление, че Продавачът подкрепя или одобрява услугите или продуктите, предлагани или продавани на този уебсайт.

Свързаният уебсайт не трябва да предоставя неверна информация за правните отношения между Продавача и свързания уебсайт или за самия уеб магазин. Продавачът ще предприеме действия срещу всяка връзка към уеб магазина, която вреди на репутацията или интересите на Продавача или уеб магазина.

Някои услуги на уеб магазина поставят уникални идентификатори, известни като бисквитки, на компютъра на потребителя. Тези бисквитки се използват единствено за улесняване на удостоверяването на потребителите, а операторът не ги използва за други цели. Деактивирането на бисквитките не пречи на използването на услугите на уеб магазина.

14. Защита на данните

Информацията относно обработката на данни в уеб магазина е налична на следния линк: https://www.desirel.com/bg/privacy-policy.

15. Обработка на жалби

Адресът, телефонният номер и пощенският адрес за подаване на оплаквания и за комуникационни цели са същите като данните за контакт с отдел „Обслужване на клиенти", изброени в точка 1 на документа „Общи условия". Клиентите могат да подават своите оплаквания писмено до отдела за обслужване на клиенти. Продавачът ще разгледа всякакви устни оплаквания незабавно и ще предприеме необходимите мерки. Ако клиентът не е съгласен с начина, по който е обработено оплакването, продавачът веднага ще запише оплакването и своята позиция по въпроса в писмена форма и ще предостави копие на клиента. Ако е невъзможно да се разгледа оплакването незабавно, продавачът ще го запише в писмен вид и ще предостави копие на клиента, след което ще продължи съгласно правилата за обработка на писмени оплаквания. В случай на устно оплакване, направено по телефона или чрез други електронни комуникационни услуги, продавачът ще изпрати копие от записа на оплакването до клиента, едновременно с предоставянето на същинския отговор. Във всички останали случаи продавачът ще постъпи съгласно правилата за обработка на писмени оплаквания. Оплакванията, подадени по телефона или чрез други комуникационни устройства, ще бъдат присвоени с уникален идентификационен номер, който ще улесни проследяването на оплакването в бъдеще. Продавачът ще предостави същински отговор на писмени оплаквания в срок до 30 дни. За целите на настоящото споразумение това включва изпращането на отговора по пощата. Ако оплакването бъде отхвърлено, продавачът ще информира клиента за причините за отхвърлянето.

15.1. Други правни средства за защита Ако потребителски спор между продавача и клиента не бъде разрешен чрез преговори с продавача, клиентът, който се квалифицира като потребител, може да се обърне към помирителната комисия, която има юрисдикция над мястото на пребиваване или местоживеенето му, и да започне производство, или може също така да се обърне към помирителната комисия, която има юрисдикция над седалището на продавача. Освен това на клиента са достъпни следните правни средства за защита:

a) Жалба до органа за защита на потребителите
Ако клиентът усети нарушение на своите потребителски права, той има право да подаде жалба до органа за защита на потребителите в своето място на пребиваване. След оценка на жалбата органът ще реши дали да започне производство за защита на потребителите. Клиентите могат да намерят съответния орган въз основа на района на жалбата чрез следния линк:
Списък на регионалните органи: https://fogyasztovedelem.kormany.hu/#/fogyasztovedelmi_hatosag

b) Инициране на производство пред помирителната комисия
Информация за контакт на помирителните комисии: https://bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek
Ако продавачът отхвърли жалбата на клиента, клиентът има право да инициира производство пред помирителната комисия, която има юрисдикция над мястото на пребиваване или местоживеенето му. Инициирането на производство пред помирителната комисия е условие за това клиентът да е опитал да реши спора директно с продавача.
Помирителната комисия има юрисдикция да разрешава потребителски спорове извън съда. Нейната задача е да се опита да постигне споразумение между продавача и клиента за уреждане на потребителския спор.
Производството пред помирителната комисия се инициира по искане на потребителя. Заявлението трябва да бъде подадено писмено до председателя на помирителната комисия.

Помирителна комисия с юрисдикция над седалището на продавача:
Помирителна комисия в Будапеща
Адрес: 1016 Будапеща, Krisztina krt. 99. III. етаж 310.
Пощенски адрес: 1253 Будапеща, П.Ф. 10
Имейл: bekelteto.testulet@bkik.hu
Факс: +36 (1) 488 21 86
Телефон: +36 (1) 488 21 31

По време на производството пред помирителната комисия продавачът е длъжен да сътрудничи. За целите на правилата, отнасящи се до помирителните комисии, потребители се считат за граждански организации, църкви, етажна собственост, жилищни кооперации, микро-, малки и средни предприятия, които купуват, поръчват, получават, използват стоки или са получатели на търговски комуникации или оферти, свързани със стоки.

c) Инициране на съдебно производство
Клиентът има право да предяви своя иск, произтичащ от потребителски спор, пред съда съгласно Гражданския кодекс (Закон V от 2013 г.) и Гражданския процесуален кодекс (Закон CXXX от 2016 г.).

В сила от: 28.09.2026 г.