

# Общи условия и правила

## [запазете и отпечатайте](#)

Добре дошли в уебсайта [bg.lenaunder.com](http://bg.lenaunder.com), управляван от дружеството HS plus d.o.o., Gmajna 8, 1236 Trzin, Словения (наричано по-долу „Дружеството“).

Тези Общи условия и правила се отнасят за всички възможни дейности в онлайн магазина, който е достъпен на [bg.lenaunder.com](http://bg.lenaunder.com) (наричан по-долу „Уебсайтът“). Общите условия и правила са задължителни за всички потребители. Учитиво Ви молим да ги прочетете внимателно. Ако не сте съгласни с някоя част от настоящите Общи условия и правила или не сте съгласни с тях изцяло, не трябва да използвате нашия Уебсайт и нашите услуги. Общите условия и правила представляват валиден договор, сключен между Вас и Дружеството.

Уебсайтът е достъпен на принципа „такъв, какъвто е“ и Дружеството не предоставя гаранции, косвено или пряко, свързани с правото на собственост, маркетинга или годността за каквато и да е цел на продуктите, представени на Уебсайта.

Собственикът на Уебсайта ще полага необходимите грижи да се опита да се увери, че данните, посочени на Уебсайта, са подробни и актуални. В същото време собственикът на Уебсайта си запазва правото да промени съдържанието на Уебсайта или да престане да го допълва по всяко време без предварително уведомление. В допълнение собственикът на Уебсайта може също така да променя услугите, продуктите, цените или програмите, описани на този Уебсайт, по всяко време и без предизвестие.

## 1 ОПРЕДЕЛЕНИЯ

**Дружеството** HS plus d.o.o., Gmajna 8, 1236 Trzin, Словения е собственикът и операторът на уебсайта [bg.lenaunder.com](http://bg.lenaunder.com).

**Уебсайтът** <https://bg.lenaunder.com> е управляван от Дружеството и в неговите рамки функционира и онлайн магазин.

**Ползвателят** е всяко физическо лице, което използва Уебсайта.

**Купувачът** (или „Вие“) е всяко физическо лице, което направи покупка в онлайн магазина.

**Потребителят** е физическо лице, което придобива или използва стоките и услугите за цели извън обхвата на своята професионална или доходоносна дейност. За целите на настоящите Общи условия и правила, всички Купувачи също се считат за Потребители.

**Политиката за поверителност** е документ, който съдържа цялата информация за обработката на лични данни, която се извършва в рамките на Уебсайта. Посочената Политика за поверителност е достъпна [ТУК](#).

**Политиката за използване на „бисквитки“** е документ, който съдържа цялата информация относно използването на „бисквитки“, което се извършва в рамките на Уебсайта. Посочената Политика за използване на „бисквитки“ е достъпна [ТУК](#).

## 2. BG.LENAUNDER.COM ОНЛАЙН МАГАЗИН

Общите условия и правила определят работата на онлайн магазина, дефинират правата и задълженията на Ползвателя и на онлайн магазина и уреждат бизнес отношенията между онлайн магазина и Купувача. Общите условия и правила, които се прилагат в момента на покупката (в момента, в който е направена онлайн поръчката), са обвързващи за Купувача. Всеки път, когато е направена поръчка, Ползвателят ще бъде информиран за Общите условия и правила. С извършването на поръчката Ползвателят потвърждава, че е бил информиран за тези Общи условия и правила.

Потвърждението на Общите условия и правила при извършване на поръчка в нашия онлайн магазин представлява обвързващ договор между Вас и Дружеството. Учитиво Ви молим **да прочетете внимателно** Общите условия и правила **преди да потвърдите поръчката си**. Ако не сте съгласни с нашите Общи условия и правила, не можете да използвате услугите, предоставяни от нашия онлайн магазин. Също така не е възможно да се съгласите частично с Общите условия и правила. За да направите покупка, трябва да приемете **изцяло** Общите условия и правила, които са в сила към момента на покупката.

## **i. Използване на онлайн магазина**

Компанията управлява онлайн магазина в съответствие с Общите условия и правила. Онлайн магазинът е достъпен за купувачите по всяко време, като Дружеството си запазва правото временно да деактивира или спре онлайн магазина без предварително уведомление.

Възможно е онлайн магазинът временно да не е достъпен или временно да не е възможно да се извършват плащания поради извършване на поддръжка и актуализация. Дружеството не носи отговорност за каквито и да е вреди, които можете да понесете по време на поддръжката и/или актуализирането на онлайн магазина.

## **ii. Извършване на поръчка в онлайн магазина**

Договорът за продажба, сключен между Доставчика и Купувача, се счита за сключен, когато Купувачът потвърди поръчката (Купувачът получава имейл за потвърждаване на статуса „Поръчката е потвърдена“). От този момент нататък всички цени и други условия на покупката са фиксирани и приложими както за Доставчика, така и за Купувача. Договорът за продажба се качва на сървъра на Дружеството в електронен формат.

[toprabat1]

Процедура за извършване на покупка:

1. Стъпка: В предлаганата в онлайн магазина оферта Купувачът избира желаните артикул и желаното количество и потвърждава своя избор, като натисне бутона „Добави в количката“. Ако Купувачът желае да закупи няколко различни артикула, процесът трябва да се повтори за всеки отделен артикул. След като Купувачът приключи процеса на избор на артикул, той може да продължи с процеса за извършване на покупка, като натисне бутона „Приключване на поръчката“.
2. Стъпка: В тази стъпка Купувачът попълва формуляра за лични данни, необходими за доставката на желаната поръчка. След попълване на формуляра в определени случаи Купувачът може да избира между няколко опции за доставка и да добавя други продукти или услуги към своята поръчка. При тази стъпка Купувачът също се информира за планираната дата на доставка. Преди да приключи поръчката Купувачът има възможност да избира между различни начини на плащане. Окончателната сума, която трябва да бъде платена за поръчката, се изчислява според направения избор още веднъж преди нейното приключване. Купувачът потвърждава процеса на извършване на покупка, като натисне бутона „Завършете покупката“. [toprabat2]
3. Стъпка: След завършване на покупката Уебсайтът показва на Купувача съобщение за потвърждение, в което се посочва, че поръчката е направена успешно и се показват свързаните с нея подробности. Освен това Купувачът получава имейл за потвърждение на заявения в точка 2 имейл адрес, като посоченият имейл съдържа преглед на поръчката, инструкции за използване на поръчаните продукти и инструкции за отказ от покупката или предявяване на рекламация, ако Купувачът не е доволен от продукта или вече не го иска.

Всяка информация, предоставена при подаване на поръчка, ще бъде обработена в съответствие с „Политиката за поверителност“, която можете да намерите най-долу на уебсайта.

Бихме искали да Ви информираме, че стойността на цялата покупка, включително всяка доставка или други приложими разходи, ще бъде начислена при потвърждаване на поръчката Ви. Ще Ви информираме за всички допълнителни разходи преди да завършите покупката си. Избраният начин на плащане може да включва допълнителни разходи.

Можете да проследите и управлявате поръчката си в приложението RMA на тази връзка [https://rma.hs-plus.com/language/bg\\_BG/](https://rma.hs-plus.com/language/bg_BG/). За да осъществите достъп, са ви необходими номерът на поръчката или кодът за

проследяване и имейл адресът или телефонният номер, които сте въвели във формуляра за поръчка при покупката. В това приложение (ако все още не е в процес на подготовка) можете също така да отмените поръчката си, да промените съдържанието на поръчката, адреса, телефонния номер, да проследите поръчката и също така да получите достъп до фактурата за покупка.

### **iii. Цени, начини на плащане и промоции**

#### **Цени**

Всички цени, посочени на Уебсайта, са в лв. и включват ДДС. Цените важат от момента, в който е направена поръчката. Офертата е приложима до нейното оттегляне.

**ВНИМАНИЕ:** Това е онлайн магазин за търговия на дребно, чиято целева аудитория са единствено крайни клиенти (B2C). Поради тази причина ние не извършваме продажби на бизнес клиенти (B2B) чрез този Уебсайт и също така не можем да предложим опцията за издаване на фактури на юридически лица. Това също означава, че последващи корекции на фактури (от физическо лице на юридическо лице) не са възможни, тъй като сделката за продажба се сключва единствено с физическо лице.

Ако искате да установите B2B взаимоотношения с нашето Дружество и да закупите по-големи количества от нашите продукти (цял пакет/кашон), можете да се свържете с нашия магазин за търговия на едро на [b2b@hsplus.si](mailto:b2b@hsplus.si).

#### **Начини на плащане**

Можете да използвате следните начини на плащане в нашия онлайн магазин:

- Наложен платеж - използвайки пари в брой или кредитна карта, Купувачът плаща фактурата на куриера, който доставя стоката на адреса на Купувача;
- Плащане с кредитна карта;
- Плащане чрез PayPal.

Дружеството си запазва правото да провери избрания начин на плащане, използвайки средства за удостоверяване. Освен това си запазваме правото да разгледаме допълнително избрания начин на плащане, като Ви помолим да ни изпратите доказателството за плащане.

Уведомени сте за факта, че трябва да платите цялата сума на поръчката (включително всички разходи, свързани с трансакциите и доставката) в съответствие с избрания начин на плащане. Гарантирате, че имате дееспособност и право да извършвате трансакции с помощта на кредитна карта или друг избран начин на плащане.

#### **Промоции**

Уебсайтът също така предлага отстъпки и други промоции, които намаляват цените на продуктите (наричани по-долу „промоции“). Всяка промоция се предлага на намалена цена за известен (ограничен) период, който е определен за всяка отделна промоция. Намалената цена важи за всички покупки, извършени по време на промоцията.

Бихме искали да Ви предупредим, че определени промоции са предназначени само за нови ползватели, които все още не са направили покупка в нашия онлайн магазин. В този случай споменатата промоция не се отнася за съществуващи Ползватели. Всеки опит за злоупотреба с такива промоции ще бъде незабавно блокиран и имейл адресите, използвани за извършване на споменатата злоупотреба, ще бъдат изтрети без предизвестие. Отстъпките и другите промоции обикновено не са кумулативни, освен ако всяка отделна промоция изрично не посочва друго.

### **iv. Разходи и доставка на стоки**

Цените не включват разходи за доставка. Разходите за доставка могат да бъдат намерени в онлайн магазина, където също имате възможност да изберете начина си на доставка. Нашето Дружество предлага два метода за доставка: стандартен и експресен. Основната разлика между тези два метода на доставка е, че обработката и пакетирането на поръчките с експресна доставка е с по-висок приоритет. Преди да

изберете желания начин за доставка, моля, проверете цената, посочена до всеки отделен избор. Когато завършвате поръчката, ще видите общ преглед на цената, състоящ се от разходите за покупка, разходите за доставка и общите разходи.

Ако изберете метод на плащане с наложен платеж, куриерската фирма ще начисли таксата за доставка на пакета, изчислена по време на завършването на поръчката. Ако решите да платите с кредитна карта или чрез PayPal, посочените разходи няма да Ви бъдат начислени.

Продуктите, които сте поръчали, ще бъдат доставени на адреса, който сте въвели на нашия уебсайт като адрес за доставка.

Приблизителната дата на доставка се представя на клиента при подаване на поръчката. Най-дългият срок за доставка е 5 работни дни. Дружеството си запазва правото да удължи срока за доставка в случай на повишено търсене или забавяне на услугата за доставка. Доставките се изпълняват предимно преди обяд. Ако пратката не можете да бъде приета, куриерската фирма ще се опита да съгласува с Купувача нов начин и място за доставка.

Ако куриерът не успее да се свърже с Купувача, се прави нов опит за доставка на следващия работен ден. Ако вторият опит за доставка също се провали, пратката и съдържанието ѝ се връщат на подателя.

Платената сума за неуспешно доставени и предварително платени поръчки се връща автоматично в рамките на 8 (осем) работни дни от момента на записване на връщането на пратката в склада или от момента, когато Дружеството е установило, че пратката не е доставена успешно.

## **Сигнали за сигурност за използването на всички продукти**

Използването на продуктите от нашия онлайн магазин може да представлява известен риск за живота и крайниците. Трябва изрично да потвърдите разбирането си, че употребата на посочените продукти представлява такъв риск, който приемате напълно. Поръчвайки и/или използвайки споменатите продукти, Вие потвърждавате, че сте били запознати със споменатите рискове, които могат да включват риск от заболяване, нараняване, инвалидност или смърт. Вие трябва да поемете пълна отговорност за всички последици, които биха могли да възникнат при поръчка и/или използване на продуктите.

Преди да използвате някой от продуктите трябва да прочетете инструкциите за употреба.

Преди употреба всеки продукт трябва да бъде тестван по безопасен начин. Ако не сте напълно сигурни как да тествате продукта, учтиво Ви молим да не използвате продукта, да ни информирате за това или да го върнете.

Дружеството не поема никаква отговорност за непреки или преки вреди, настъпили в резултат на използването на продуктите, поръчани от Уебсайта, независимо дали продуктите са били използвани правилно, или неправилно от Купувача или трета страна. Това изключение е приложимо във възможно най-пълната степен, разрешена от законодателството.

В случай на предявен иск за отговорност срещу Дружеството, то ограничава отговорността си за вреди до три пъти пазарната цена на продукта.

Стремим се да предоставяме описания на продукти и снимки, които са възможно най-подробни и точни. Въпреки това не можем да гарантираме, че цялата информация за продукта и неговите снимки са напълно точни. Тъй като някои продукти могат да се доставят от различни доставчици, са възможни леки отклонения в опаковката или външния вид на продукта. Посочените отклонения по никакъв начин не оказват влияние върху качеството или функционалността на продукта.

## **v. Право на отказ от Договора**

Купувач, който направи покупка в нашия онлайн магазин, има право да се откаже от Договора. Споменатият отказот Договора може да бъде заявен в рамките на 14 дни от датата на доставка на поръчката, която се съобщава на Дружеството от фирмата за доставка. Купувачът не е необходимо да съобщава причина за своето решение. Споменатото право на отказ от Договора се прилага само за купувачи, които са физически лица и които придобиват или използват стоките и услугите за цели извън тяхната професионална или доходоносна дейност.

Заявлението за отказ се счита за издадено своевременно, ако е представено в срока за отказ от Договора. Заявление за отказ може да бъде представено в предварително изготвен формуляр или да ни бъде изпратено по имейл. Формулярът е достъпен в раздела „Право на отказ от покупка“ в долната част на уебсайта. Тежестта на доказване по отношение на упражняването на правото на отказ, посочено в този член, е върху Потребителя.

### **В случай на отказ от Договора, Купувачът има право на възстановяване на сумата или замяна, но не и на кредит!**

След като подадете заявлението си за отказ, трябва да върнете продуктите си в рамките на 14 дни от датата на подаването му. Моля, изпратете въпросните стоки на нашия адрес: **София, 1000, жк Сердика ул. Гюешево №83, Еконт Експрес за HS PLUS D.O.O.** Стоките се считат за върнати своевременно, ако ги изпратите преди края на 14-дневния срок за връщане. Трябва да върнете продуктите неповредени и в същото количество, опаковани в оригиналната им опаковка или в опаковка, която защитава продуктите по същия начин, както оригиналната опаковка. Не можете да върнете повредени продукти, продукти в изменено количество или продукти, опаковани в неподходяща опаковка.

Моля, върнете артикулите като колетна пратка, а не като писмо, като се уверите, че пакетът е маркиран с кода за отказ от покупката, който ще получите по време на процеса. Ако пакетът не е правилно маркиран (изпратен без кода за отказ от покупката), това може значително да удължи времето, необходимо за обработка на вашето искане. В случай на отказ от договора, Вие ще покриете само разходите по връщане на стоката, като посочените разходи не подлежат на възстановяване.

Ако вече сте платили за поръчаните от Вас стоки, ние незабавно или не по-късно от 8 работни дни от изпращането на колета до нашия адрес ще възстановим всички получени плащания, които сте направили във връзка с поръчката. Счита се, че колетът е изпратен на нашия адрес, когато нашият склад го запише като върната пратка. Запазваме си правото да задържим полученото плащане до връщането на продуктите, които са предмет на отказ от договора.

Ще възстановим получените плащания по същия начин, който сте използвали при извършване на покупката. В случай на наложен платеж, покупната цена ще бъде върната на номера на банковата сметка, който сте посочили във Вашия формуляр.

- Упражняването на правото на отказ е изключено за следните договори: договори за доставка на стоки, направени според спецификациите на потребителя или ясно персонализирани;
- договори за доставка на стоки, които могат да се влошат или да изтекат бързо;
- договори за доставка на вестник, периодично издание или списание, с изключение на абонаментни договори за тези издания;
- договори за доставка на стоки, които са били разпечатани от потребителя след доставката и които не могат да бъдат върнати поради хигиенни или опазване на здравето причини (например: козметика, почистващи препарати, полиращи пасти и бански костюми, бельо, чорапи);
- договори за доставка на стоки, които след като са доставени и по своето естество са неразделно смесени с други артикули; (например: комплект, всички продукти от Mystery box, и двата продукта от Оферти 1+1 безплатно, всеки ПОДАРЪК);
- договори за доставка на аудио или видео записи или компютърен софтуер, когато те са разпечатани от потребителя след доставката;
- договори за доставка на алкохолни напитки, чиято доставка се отлага след тридесет дни и чиято стойност е договорена при сключването на договора, зависи от колебанията на пазара, извън контрола на професионалиста;
- договори за доставка на стоки или услуги, чиято цена зависи от колебанията на финансовия пазар извън контрола на професионалиста и е вероятно да възникнат през периода на отказ;
- договори за предоставяне на услуги, напълно изпълнени преди края на периода на отказ и чието изпълнение е започнало след изричното предварително съгласие на потребителя и изричното отказване от правото му на отказ; (например: такса при наложен платеж, експресна доставка, гаранция за пакети);
- договори за поддръжка или ремонтни работи, които трябва да се извършват спешно в дома на потребителя и изрично поискани от него, в границите на резервни части и работа, строго необходима за реагиране на аварийната ситуация;
- договори за предоставяне на настаняване, транспорт, кетъринг и развлекателни услуги, които трябва да се предоставят на определена дата или на определена честота;

- договори за доставка на цифрово съдържание, които не се предоставят на материален носител, изпълнението на които е започнало след изричното предварително съгласие на потребителя и изричното отказване от правото му на отказ. (например: изтеглено цифрово съдържание, електронна книга).

**ВНИМАНИЕ:** Ако доброволно върнете продукт, чийто рекламация е невъзможна, извън 14 дневния срок за известие за отказ от покупка, извън 14 дневния срок след получаване на код за рекламация или продукт, който не е закупен от нас, можем да върнем продукта при заплащане на сумата от 20 лева, което е таксата за обслужване на невалидна рекламация, в противен случай продукта ще бъде унищожен. Непотърсените продукти ще бъдат унищожени след 2 месеца.

## **vi. Рекламации**

Ако установите, че Вашият продукт не работи правилно или че сте получили неподходящ или повреден продукт разполагате със следните възможности:

- Прилагане на правото на гаранция за доставка,
- Прилагане на правото на гаранция на технически продукти и
- Прилагане на правото на рекламация на продукт.

### **а) Гаранция за доставка**

1. Ние предоставяме допълнителна гаранция за безупречна доставка, която може да бъде приложена **в рамките на 48 часа след получаване на продукта.**
2. Ако Вашите продукти са били повредени по време на транспортиране или не отговарят на Вашата поръчка, учтиво Ви молим да ни съобщите за грешката в рамките на 48 часа след доставката. Изпратете ни имейл, съдържащ снимка на опаковката (етикетът също трябва да бъде ясно изложен на снимката) и на получения продукт, която ясно показва повредената зона.
3. Ние ще дадем приоритет на разглеждането на Вашата претенция в най-кратки срокове и ще Ви предоставим заместващ продукт.
4. Ако претенцията е изпратена след изтичане на посочения по-горе срок, тя ще бъде разгледана като рекламация на продукт.

### **б) Гаранция на технически продукти**

За определени продукти, които предлагаме, се предоставя 24-месечен гаранционен срок. Гаранцията може да бъде приложена само за технически и електрически устройства, които предлагаме. Гаранционният срок от 24 месеца започва да тече от датата на получаване на стоките. Можете да приложите правото си на гаранция съгласно Член 117 от Закона за защита на потребителите, въз основа на фактурата, която играе ролята и на гаранционен сертификат.

Дружеството си запазва правото да откаже гаранцията, ако рекламацията не е придружена от фактура, ако фактурата не е четлива или не е налична по някакви други причини.

Гаранцията не е приложима, ако:

- продуктът е физически повреден;
- продуктът има признаци на износване поради обикновена употреба;
- продуктът има дефекти, причинени в резултат на неправилно, неподходящо или небрежно използване.

Продуктите, за които искате да упражните правото си на гаранция, трябва да бъдат разгледани, поради което учтиво Ви молим да придружите искането си със снимки или видеоклипове, изобразяващи дефекта. Ако е необходимо, ще Ви помолим да ни изпратите продукта обратно, за да можем да го прегледаме.

Ако одобрим искането Ви за гаранция, ще Ви предоставим нов продукт. Също така имате право да поискате ремонт на Вашия продукт, но трябва да сте наясно с факта, че периодът на ремонт е по-дълъг от

периода за доставка на нов продукт. Ако ремонтът продължи повече от 45 дни, Вашият продукт ще бъде заменен с нов. Ако не може да бъде предоставен нов продукт, ние ще Ви възстановим изцяло платената цена за продукта.

Обобщение на процедурата можете да намерите в раздела „Замяна в гаранция“ най-долу на уебсайта.

**ВНИМАНИЕ: HS Plus приема само връщането на пратките, които съдържат продукти, закупени от Уебсайта. Всички пратки, изпратени от физическо лице, които не съдържат продукти, закупени от нашето Дружество, ще бъдат върнати на подателя за негова сметка.**

### **с) Рекламация на продукт поради съществени дефекти**

1. Ако продуктът не работи правилно, моля, изпратете ни имейл на [info@bg.lenaunder.com](mailto:info@bg.lenaunder.com) и ние ще Ви предоставим необходимото обяснение. По този начин ще предотвратите евентуална злоупотреба с продукта и вреди по самия продукт, както и всякакви наранявания по себе си или други лица.
2. Ако продуктът Ви не работи, можете да предявите рекламация, позовавайки се на съществени дефекти на продукта. Случаите, които се считат за съществени дефекти на продукта, са посочени в раздел vii. от настоящите Общи условия и правила. Можете да предявите рекламация на продукт поради съществени дефекти само ако споменатите дефекти вече са съществували към момента на покупката, но са били открити по-късно.
3. Ако Вашият продукт не работи поради съществен дефект, учтиво Ви молим да съобщите за дефекта веднага след като сте го открили, но в никакъв случай не по-късно от два месеца от деня, в който откриете дефекта. Изпратете ни имейл със снимка или видеоклип, изобразяващи дефектния продукт, които да бъдат използвани за недвусмислено установяване, че продуктът не работи. Ако е необходимо, ще Ви помолим да ни изпратите въпросния продукт обратно, за да можем да го разгледаме и да установим дефекта на продукта.
4. Няма да можем да вземем под внимание претенции за продукти, които са били повредени поради неправилна или неподходяща употреба или поведение, което не е изключително необходимо за установяване на вида, свойствата и функционирането на стоките. Ако желаете въпросният продукт да Ви бъде върнат след отказ на предявена претенция, ние ще Ви го изпратим заедно с фактура за разходите, свързани с доставката на споменатия продукт.
5. Дружеството носи отговорност за дефекти на продукта, които се проявят в рамките на 2 години след доставката. Дружеството е длъжно да отговори на жалбата в рамките на 3 работни дни.
6. Ако се позовавате на правото си на рекламация поради съществен дефект, разполагате със следните възможности:
  - замяна на продукта,
  - възстановяване на покупната цена,
  - отстраняване на продуктовия дефект или
  - пропорционално възстановяване на покупната цена.

Обобщение на процедурата можете да намерите в раздела „Оплакване относно продукти и спорове“ най-долу на уебсайта.

### **vii. Съществен дефект**

Правото на рекламация поради съществен дефект може да бъде приложено в следните случаи:

- ако продуктът не притежава характеристиките, необходими за нормалната му употреба или пускане на пазара;
- ако продуктът не притежава характеристиките, необходими за конкретната употреба, с оглед на която Купувачът е закупил продукта, и това е известно или е трябвало да бъде известно на Продавача;
- ако продуктът не притежава характеристиките и качествата, които са били изрично или имплицитно договорени или предписани;
- ако Продавачът е предоставил на Купувача продукт, който не отговаря на мострата или модела на продукта, освен в случаите, когато мострата или моделът са изобразени само с информационна цел.

Обобщение на процедурата можете да намерите в раздела „Оплакване относно продукти и спорове“ най-долу на уебсайта.

Дружеството носи отговорност за дефекти на продукта, които се проявят в рамките на 2 години след доставката. Дружеството е длъжно да отговори на жалбата в рамките на 3 работни дни.

### **viii. Достъпност на информация**

Доставчикът се задължава винаги да предоставя на Купувача следната информация:

- идентификация на Дружеството (името и адреса на регистрация на Дружеството, регистрационния номер),
- информация за контакт, която дава възможност на Ползвателя да комуникира бързо и ефективно с Доставчика (имейл, телефонен секретар),
- основни характеристики на стоките или услугите (включително услуги и гаранции, ефективни след продажбата),
- крайна цена на стоките или услугите с включени данъци или начина на изчисляване на цената, ако поради естеството на стоките или услугите, крайната цена не може да бъде изчислена предварително,
- наличност на продукти (всички продукти или услуги, предлагани чрез Уебсайта, трябва да бъдат налични в разумен срок),
- условия за плащане, условия за доставка или условия за изпълнение на услугата (начин на доставка, местоположение и краен срок),
- информация за всички потенциални разходи за транспорт, доставка или изпращане или предупреждение, че такива разходи могат да възникнат, ако не могат да бъдат изчислени предварително,
- времеви обхват на офертата,
- условия, срокове и процедури в случай на отказ от договора и информация за разходите по връщане на стоките (ако има такива),
- обяснение на процедурата, която да се предприеме в случай на рекламация, включително пълна информация за лицето за контакт или обслужването на клиенти,
- поемане на отговорността в случай на съществени дефекти,
- възможност и условия за обслужване след извършаване на продажба и доброволна гаранция, ако е необходимо.
- При подготовката на Уебсайта може да възникнат определени грешки. Тъй като не можем да окажем влияние върху тези грешки, няма да носим отговорност за тях. В случай на голямо несъответствие по отношение на цените или техническите характеристики на продукта, ние ще Ви информираме за това, когато направите поръчката си.

### **ix. Информация за регистрацията, име на регистъра, регистрационен номер:**

Име на дружеството: HS PLUS, trgovina in storitve d.o.o.

Адрес на управление: Gmajna 8, 1236 Trzin, Словения

Регистрационен номер на дружеството: 6579639000

Идентификационен номер по ДДС: SI15553442

Данъчнозадължено лице: Да

Дата на вписване в регистъра: 28.03.2014 г.

Стандартна класификация на дейностите G47.910 - Продажба на дребно по пощата или чрез интернет

### **x. Извънсъдебно разрешаване на спорове и други правни средства**

Дружеството полага всички усилия за разрешаване на спорове по взаимно съгласие. Ако такова разрешаване на спорове е невъзможно, компетентен орган по отношение на разрешаването на споровете е съдът в Любляна.

## xi. Платформа за разрешаване на спорове

Съгласно законовите стандарти дружеството HS plus d.o.o. не признава никой орган за извънсъдебно разрешаване на потребителски спорове като упълномощен орган за разрешаване на потребителски спорове, които могат да бъдат повдигнати от потребителите по силата на Закона за извънсъдебното уреждане на потребителските спорове.

Платформата за разрешаване на спорове е достъпна на <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

За повече информация относно платформата за разрешаване на спорове посетете [ec.europa.eu](http://ec.europa.eu).

[lovilion-insurance]

## 3. КОМУНИКАЦИЯ

Дружеството ще се свърже с Ползвателя чрез средства за дистанционна комуникация само ако това е необходимо за изпълнението на поръчката.

Дружеството предоставя помощ на своите Ползватели на [info@bg.lenaunder.com](mailto:info@bg.lenaunder.com).

Възможно е да се свържем с Ползвателите и за търговски цели, ако те ни предоставят съгласието си да го направим, или ако те вече са направили покупка в нашия онлайн магазин, като тази комуникация:

- ще бъде ясно и недвусмислено отбелязана като рекламно съобщение,
- ще показва ясно своя подател,
- ще посочва ясно различни промоции и други маркетингови техники като такива.

За повече информация относно осъществяването на комуникация, моля, вижте нашата Политика за поверителност и Политика за използване на „бисквитки“.

## 4. ИНТЕЛЕКТУАЛНА СОБСТВЕНОСТ

Цялата информация, снимки и текстове, както и всякакви други материали (напр. видео съдържание, графики, скици и др.), изложени на нашия Уебсайт, са защитени от закона за авторското право и/или интелектуалната собственост.

Чрез закупуване на продуктите или използване на Уебсайта, Ползвателят няма да получи никакви авторски права, права на собственост или права на интелектуална собственост за продукти и/или Уебсайта. Ползвателят може да използва материалите само за негови/нейни собствени нетърговски цели.

## 5. ОГРАНИЧАВАНЕ НА ОТГОВОРНОСТТА

Имайки предвид ограничаването на отговорността, посочено в настоящите Общи условия и правила, Дружеството предвижда и следните ограничения:

Ако решите да използвате нашия онлайн магазин и/или нашия уебсайт, Вие се съгласявате да го направите доброволно и следователно поемате всички рискове. Уебсайтът и магазинът се предоставят на принципа "такива, каквито са", без никакви косвени или преки гаранции. Всяко ограничаване на отговорността, посочено в тази глава или на друго място в настоящите Общи условия и правила, се прилага в максималната степен, разрешена от закона.

Дружеството не гарантира работата на Уебсайта и неговите функции, както и не гарантира, че Уебсайтът ще работи без грешки, вируси или друг вид зловреден софтуер. В допълнение, Дружеството също така не гарантира, че информацията, публикувана на Уебсайта, е точна и изчерпателна. Дружеството не носи отговорност за каквито и да е вреди, включително, но не само, пряка, непряка или последваща вреда, възникнала или настъпила поради използването на Уебсайта.

Ако решите да използвате онлайн магазина и да извършите плащане в споменатия онлайн магазин, Вие изрично се съгласявате, че го използвате на собствена отговорност и че Вие сами поемате всички рискове, свързани с извършването на плащане в нашия онлайн магазин, включително, но не само, неуспешни плащания от Ползвателя, грешки при плащане и грешки при възстановяване на суми в случай на рекламация. Това ограничаване на отговорността се прилага в максималната степен, разрешена от закона. Дружеството не носи отговорност за каквито и да е вреди, които могат да възникнат във връзка с използването на Уебсайта и/или продуктите, налични в нашия онлайн магазин.

## 6. ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

**Сключване на договор** Заедно с използването на услугата за извършване на поръчка чрез Уебсайта, както и всички подстраници на този Уебсайт, настоящите Общи условия и правила имат характер на договор, сключен между Купувача и Дружеството.

**Разделност на разпоредбите** Ако някоя от разпоредбите на настоящите Общи условия и правила се окаже (изцяло или частично) незаконна, недействителна или невалидна по някакъв друг начин, споменатата разпоредба ще се счита (изцяло или частично) заличена, докато останалите Общи условия и правила продължават да се прилагат.

**Пълна дееспособност** Ползвателят гарантира, че притежава пълна дееспособност да поеме правата и задълженията, произтичащи от настоящите Общи условия и правила. С това Вие гарантирате, че не се нуждаете от съгласието или одобрението на трета страна, за да изпълните задълженията си, произтичащи от тези Общи условия и правила.

**Познаване на Общите условия и правила** С това Вие гарантирате, че сте прочели и сте били напълно запознати с тези Общи условия и правила, преди да ги приемете, особено когато става въпрос за установените ограничения на отговорността.

**Приложимо право по отношение на тези Общи условия и правила** Тези Общи условия и правила се уреждат от законодателството на Република Словения. Всички спорове, произтичащи от настоящите Общи условия и правила, са под юрисдикцията на съдилищата в Република Словения.

**Промяна на настоящите Общи условия и правила** Нямате право да измените нито една от разпоредбите, посочени в тези Общи условия и правила, или да се откажете (изцяло или частично) от валидността на която и да е от посочените разпоредби. Дружеството има право да промени настоящите Общи условия и правила по всяко време. Всички промени ще бъдат публикувани на Уебсайта. Ако продължите да използвате Уебсайта, се счита, че сте съгласни с промените, които са в сила в съответния момент. Ако не сте съгласни с промените, имате право да се откажете от Договора.

**Цялост на споразумението** Настоящите Общи условия и правила представляват цялото споразумение, приложимо между договарящите се страни. Настоящите Общи условия и правила изцяло заменят всички потенциални предишни писмени или устни споразумения или уговорки.

**Езикови версии** Тези Общи условия и правила са изготвени на словенски език. Всяка версия на тези Общи условия и правила на който и да е друг език е подготвена, за да осигури по-лесен достъп. С това се съгласявате и напълно разбирате, че версията на словенски език ще се ползва с приоритет в случай на спорове.

**Значение на термините** Използваните в настоящите Общи условия и правила термини са дефинирани в началото на тези Общи условия и правила.

**HS PLUS d.o.o.** Gmajna 8 / 1236 Trzin / Словения / [info@bg.lenaunder.com](mailto:info@bg.lenaunder.com)

Орган за регистрация: Окръжен съд – Любляна / Акционерен капитал: EUR 7500 / IBAN SI56 2900 0005 2694 428 / Идентификационен номер по ДДС: 15553442 / Регистрационен номер на дружеството: 6579639000