

ОБЩИ УСЛОВИЯ ЗА СКЛЮЧВАНЕ НА ДОГОВОР ЗА ПОКУПКО-ПРОДАЖБА ОТ РАЗСТОЯНИЕ И ПОЛЗВАНЕ НА MYSTOCK.BG

Настоящият документ съдържа изчерпателна информация относно условията за ползване на уеб базираната платформа, достъпна чрез домейна mystock.bg и всички подстраници, които потребителите могат да достъпват през него. Преди да пристъпите към използване на този уебсайт, силно препоръчваме да прочетете внимателно следващата информация и да се запознаете с условията, предоставени в настоящия документ.

Всяко използване на уебсайта се счита за декларация от страна на потребителя, че той е информиран за наличието на тези общи условия за ползване и е съгласен с тях. За извършване на действия по подаване на заявка за поръчка с цел сключване на договор за покупко-продажба от разстояние се изисква задължително и изрично потвърждение от страна на потребителя, че е съгласен с всички клаузи на този документ и се задължава да ги спазва.

Раздел I - Общи положения

Чл. 1 (1) Настоящата уеб базирана платформа се управлява и администрира от:

Наименование: "Майсток" ООД

ЕИК/БУЛСТАТ: 206085290

Седалище и адрес на управление: гр. София, п.к.1700, район Студентски, ж.к. Студентски град, ул. „Академик Стефан Младенов“ № 76

Адрес за кореспонденция: гр. София, п.к.1700, район Студентски, ж.к. Студентски град, ул. „Академик Стефан Младенов“ № 76

Телефон: 0899919992

Имейл: office@mystock.bg

Уебсайт: <https://mystock.bg/>

(2) Контролни органи във връзка с дейността на Администратора:

Наименование: Комисия за защита на потребителите

Седалище и адрес на управление: гр. София, ул. "Врабча" № 1

Адрес за кореспонденция: гр. София, ул. "Врабча" № 1

Телефон: 0700 111 22

Интернет

страница:

<https://kzp.bg/>

Чл. 2 (1) За целите на настоящите общи условия, изброените термини, следва да се тълкуват и разбират, в съответствие с посочената дефиниция за всеки от тях.

1. **Администратор** - с този термин се обозначава юридическото лице, чиято собственост е настоящата платформа за електронна търговия от типа маркетплейс, и който има ролята на посредник между потребителя и търговеца при сключване на договор за покупко-продажба от разстояние;
2. **Акаунт** – раздел от уеб сайта, формиран от потребителско име и парола, който позволява на Клиент да изпрати поръчка. Всеки отделен акаунт съдържа информация за посетителят, който го е регистрирал и историята на някои от действията му в уеб сайта, като например лични данни, предишни поръчки, разходооправдателни документи, любими продукти и др. Всеки потребител е отговорен цялата информация, въведена в акаунта, да е вярна, пълна и актуална;
3. **Договор** – представлява сключения от разстояние договор между търговеца и клиента за покупко-продажба на стоки през платформата, собственост на Администратора, като неразделна част от този договор са настоящите Общи условия за ползване;
4. **Заявка** – електронен документ, представляващ комуникационна форма изпратена от Клиента до Администратора, посредством платформата, чрез който първият заявява изричното си желание за сключване на договор за покупко-продажба при посочване на съществените условия на договора, а именно - марка/модел на съответната стока, нейното количество, специфични характеристики (цвет, размер, състав и др);
5. **Клиент** – се определя като всяко физическо лице, което е навършило 18-годишна възраст и е дееспособно, всяко юридическо лице, представлявано от свои представители, или друго правно образувание, което е страна поне по един договор за покупко-продажба на стоки от разстояние, сключен чрез платформата
6. **Количка** – означава раздел от сайта в който посетителя или клиента може да видите избраните и добавени от него стоки в отделна потребителска сесия.
7. **Коментар** – положителна оценка, критична забележка и/или друго мнение изразено от Клиент, за конкретна стока, която последния е закупил.
8. **Любими** - раздел, който е част от акаунта, който позволява на клиента да създаде списъци от стоки, публикувани в платформата, които желае да следи във връзка с евентуални бъдещи покупки.
9. **Маркетплейс** - уеб базирана платформа (накратко платформата), която свързва трети страни, а именно предлагащи стоки (търговци) и посетители, които желаят да сключат договор за покупко-продажба от разстояние. В нея администраторът носи отговорност единствено технологична инфраструктура и предоставянето на услуги, които улесняват сключването на сделки между търговците и посетителите.
10. **Намалена цена** - това е цената, предлагана от Търговеца, която е по-ниска от обичайната цена и представлява референт за намаления. Тази намалена

цена е базирана на най-ниската цена, която Продавачът е обявил за последните 30 дни преди въвеждането на отстъпката върху Стоките в нашия онлайн магазин.

11. **Парола** - комбинация от букви, цифри или символи, свързана с конкретно потребителско име, чрез която съответния посетител осъществява достъп до своя акаунт;
12. **Посетител** - физическо лице, което е достъпило платформата посредством въвеждане на домейна;
13. **Потребителско име** - Комбинация от букви, цифри или символи, избрана от конкретен посетител, чрез който същия се индивидуализира като регистриран потребител и осъществя достъп до своя акаунт, при наличие на правилна комбинация заедно с парола;
14. **Продажна цена** - това е крайната цена, с включено ДДС и всички други данъци и такси, която клиента трябва да заплати за да придобие правото на собственост върху конкретната стока.
15. **Работно време** - е всеки работен ден в часовия диапазон 08:30 – 17:30, с изключение на дните определени за официални празници съгласно разпоредбите на Кодекс на труда, и тези определени изрично от Администратора като неработни;
16. **Ревю** – писмена оценка от страна на клиент, закупил стока от платформата, основаваща се на личния опит като изрази мнение дали стоката отговаря на посочените от търговеца характеристики.
17. **Регистриран потребител** - всяко физическо лице, което е навършило 18-годишна възраст и е дееспособно, всяко юридическо лице, представлявано от свои представители, или друго правно образувание, което е създадо и поддържа активен потребителски профил в платформа. Регистрираният потребител предоставя лична информация в съответствие с политиката за поверителност и разполага със специални права и задължения;
18. **Рейтинг** – метод на изчисляване на нивото на задоволство на даден клиент по отношение на определена стока, която последния е закупил. Рейтингът се изразява под формата на звезди, като всяка стока може да получи оценка в диапазона от една до пет звезди. Тази степен на удовлетвореност може бъде придружена с допълнителен коментар, който пояснява предоставения рейтинг.
19. **Срок за доставка** - времето за което клиента, получава избраните от него стоки при наличие на посредничеството на куриерска фирма. Периодът на доставка зависи от избора от клиента начин на доставка и конкретен спедитор. Администраторът си запазва правото да въвежда различен срок за доставка, за всяка отделна стока, с оглед нейния вид, обем и характеристика.
20. **Търговец** - Юридическо лице, което е преминало процес на одобрение от Администратора и страните са подписали договор за търговско

представителство, което дава възможност на Администратора да продава от името и за сметка на това юридическо лице.

21. Търговски съобщения – всеки вид съобщение, изпратено чрез електронни комуникационни канали (като електронна поща, SMS, нотификация и др) или чрез изображение и/или текст на платформата, което съдържа обща и тематична информация, относно налични промоции, отстъпки, намаления за отделни стоки, както и за цели категории, или подкатегории, които се предлагат от един или група търговци.

Чл. 3 (1) Настоящият маркетплейс е уеб базирана платформа, която предоставя технически възможности на юридически лица за промотиране и продажба на разнообразни стоки. Основната цел е да се предостави възможност за:

1. Разглеждане на детайлни описания и характеристики на стоките, с цел осигуряване на информация за потребителите;
2. Предоставяне на инструменти и функционалности, които подпомагат търсенето и намирането на конкретни продукти в обширния асортимент;
3. Обновяване на информацията за наличност и цени, осигурявайки точни и актуални данни на потребителите;
4. Сключване на договори за покупко-продажба от разстояние;
5. Комуникация при или по повод сключване или изпълнение на договор за покупко-продажба от разстояние;
6. Поставяне на оценки и ревюта за продукти, които са вече закупени от клиенти;

(2) Настоящите Общи условия, в цялост или част, се прилагат при всяко използване на маркетплейса. Изключение от тези условия може да се направи единствено при наличие на писмено споразумение между страните или ако е изрично уговорено друго.

(3) Администраторът на маркетплейса изрично посочва че предлаганите стоки са собственост на трети страни (търговци) и той действа в качеството си на посредник.

Чл. 4 (1) За да се използва пълната функционалност на маркетплейса, всеки посетител може да създаде свой активен потребителски профил. Създаването на потребителски профил е възможно по един от следните начини:

1. Самостоятелна регистрация;
2. Регистрация чрез Google;
3. Регистрация чрез Facebook;

(2) При избор на опцията за самостоятелна регистрация, посетителят въвежда следните лични данни като по този начин се индивидуализира:

1. Име и фамилия;

2. Електронна поща (имейл);
3. Парола
4. Телефонен номер;

(3) Посетителят се задължава да предостави верни и актуални данни, както и своевременно да актуализира данните, посочени в регистрацията си, ако е налице промяна в тях.

(4) След попълване на данните посетителят трябва да декларира изрично, че е запознат с настоящите Общи условия, както и с Политиката за поверителност, съгласен е с тяхното съдържание и се задължава безусловно да ги спазва.

(5) С натискане на бутона "Регистрация", заявката се изпраща към Администратора, който я одобрява автоматично. Посетителят се превръща в регистриран потребител за целите на тези общи условия и се пренасочва към своя потребителски профил.

(6) При избор на някои от методите Регистрация чрез Google или Facebook, посетителят се пренасочва към съответните социални мрежи за да въведе необходими данни за достъп и/или да потвърди съответното действие по регистрацията. След успешно преминаване на съответната процедура, посетителят се превръща в регистриран потребител за целите на тези общи условия и се пренасочва към своя потребителски профил.

Раздел II - Стъпки за сключване на договор за покупко-продажба от разстояние

Чл. 5 (1) Посетителите имат правото да сключват договори за покупко - продажба на стоките в сайта чрез избор измежду две възможности:

1. Бърза поръчка като гост;
2. Поръчка като регистриран потребител - при наличие на регистрация и вход чрез данни за достъп (имейл и парола) в потребителски профил;

(2) След избор на някоя от горепосочените възможности е необходимо да се извършват следните действия:

1. Избиране на една или повече от наличните стоки, които са видими в сайта, както и добавянето им в количка, чрез натискане на бутона "Купи"
2. Преглед на всички продукти в количка, тяхната единична цена, общата цена, както и цената за доставка и преминаване към следващата стъпка, чрез натискане на бутона "Завърши поръчката"
3. Предоставяне на данни за извършване на доставката: адрес за доставка (адрес, град, пощенски код) или адрес на куриерски офис; две имена, имейл и телефонен номер на лице за контакт, както и попълване на

допълнителна информация за поръчката (ако е налице необходимост от такава);

4. По желание всяко лице, има право да въведе данни за издаване на фактура;
5. Избор на метод за плащане на крайната цена измежду: Наложен платеж, плащане с карта, или плащане чрез метода "Купи сега, плати по-късно" предоставен от банкова институция, регистрирана по реда на Закона за кредитните институции (ЗКИ)
6. Активно съгласие с общите условия и политиката за поверителност и последващо изпращане на заявката за поръчка чрез натискане на бутона "Завърши поръчката"

(3) След завършване на поръчката, клиентът получава автоматично генерирано съобщение на посочената от него електронна поща или позвъняване по телефон с цел потвърждение за направената поръчка.

(4) Договорът за покупко-продажба се смята за сключен считано от момента на получаване на уведомлението по електронен път или след приключване на телефонния разговор с клиента, което от двете събития е първо по време.

(5) Администраторът запазва правото си да откаже направени поръчки при липса на наличност, съмнения за злоупотреба или други обстоятелства, за което не дължи предоставяне на допълнителна информация. В тези хипотези се изпраща уведомление по електронен път в срок до 24 часа от момента на подаване поръчката към администратора.

Чл. 6 (1) Страна по сключения договор за покупко-продажба от разстояние винаги е търговецът, който е отбелязан чрез препратката в полето "Предлагано от" в продуктовата страница на всяка стока, предмет на договора.

(2) Всеки търговец е декларирал изрично че притежава необходимите права към момента на сключване на договора с цел изпълнение на задължението си да прехвърли собствеността на продукта.

(3) Всички права и задължения, възникват директно за търговеца към момента на сключване на договора за покупко-продажба на стоки. Всеки клиент следва да се запознае изрично с търговецът с който ще сключва договор за покупко-продажба.

Чл.7 (1) Всички цени са в български лева, с вкл. Данък добавена стойност (ДДС), както и всички други данъци и такси, освен ако изрично не е посочено друго. Клиентът може да плати цената за отделните договори за покупко-продажба наведнъж при извършване на поръчката на стоките или при тяхната доставка по един от следните начини:

1. Плащанията на нашия уебсайт могат да бъдат извършвани чрез дебитни, кредитни и бизнес карти Visa, Mastercard и bCard посредством виртуален ПОС (VPOS).

Всички транзакции се обработват чрез сигурните програми MasterCard Identity Check и VISA Secure, които гарантират допълнителна защита при онлайн разплащания.

Максималната допустима сума за плащане с карта е 15 000 лв., съгласно условията, договорени с обслужващата банка. Чрез наложен платеж в момента на получаване на стоката от спедитор;

2. Чрез опцията "Купи сега, плати по-късно" предоставена от банкова институция, регистрирана по реда на Закона за кредитните институции
3. Чрез използване на Ваучер за подарък, чиято стойност е предварително платена от трето лице.

(2) Всяко направено плащане към Администратора се осчетоводява съгласно българското законодателство и се издава съответния разходооправдателен документ (касов бон, фактура, разписка за получена сума и др.), който се изпраща на Клиента в оригинал или като приложение към електронно съобщение от страна на Търговеца.

(3) При желание за издаване на фактура на ЮЛ, съответния представител е необходимо да посочи това към момента на поръчката, както и да предостави необходимите данни за това (Наименование на ЮЛ, ЕИК, Седалище и адрес на управление, МОЛ)

(4) Опцията "Купи сега, плати по-късно" предоставена от съответната банкова институция, регистрирана по реда на Закона за кредитните институции, се предлага единствено за поръчки с минимална стойност 100 лв. и максимална стойност 30 000 лв. Правилата за тази опция се определят изключително и само от избраната банкова институция.

Чл.8 (1) По отношение на стоки, които се доставят промоционално заедно с други стоки в комплект, цената за комплекта се отнася само в неговата цялост и е неразделна за отделни стоки от комплекта.

(2) Стоки, които се доставят промоционално заедно с други стоки в комплект и за които цената се отнася за комплекта в неговата цялост, могат да се връщат от Клиент срещу възстановяване на заплатената цена, единствено като комплект в неговата цялост.

Раздел III - Права и задължения на посетители

Чл. 9 (1) В платформата са налице три роли ползватели, които разполагат с различни права и задължения в зависимост от техните действия, а именно:

1. **Посетители** - това са лица, които нямат регистриран акаунт и посещават сайта един или повече пъти, без да извършват никакви действия, като

например регистрация на акунт или поръчка;

- 2. Регистрирани потребители** - лице, което е създадо и поддържа активен потребителски профил в платформа.

3. **Клиенти** - лице което е страна поне по един договор за покупко-продажба на стоки от разстояние, сключен чрез платформата

Чл. 10 Посетителите имат следните права:

1. Да преглеждат и използват съдържанието на платформата с цел разглеждане на предложения за сключване на договор за покупко-продажба;
2. Да установяват контакт с Администратора при необходимост от допълнителна информация за стоки, както и при възникване на проблеми с използването на платформата;
3. Да попълват свои лични данни с цел абониране за рекламни и търговски съобщения, използване на контактна форма и регистрация на свой потребителски профил;
4. Да уведомяват Администратора при наличие на нарушение на права на интелектуалната собственост;
5. Да получават информация и новини за дейността на Администратора, както и маркетингови и рекламни съобщения относно стоки, които са достъпни за закупуване през платформата;
6. Да регистрират свой потребителски профил в платформата с цел използване на пълните и функционалности;

Чл. 11 Посетителите имат следните задължения:

1. Да използват платформата съобразно законите и в пълно съответствие с настоящите Общи условия;
2. Да не предприемат злоупотреби или действия, които могат да повлияят на функционирането на уебсайта;
3. Да не правят опити за неразрешен достъп до сървърите, поддържани от Администратора;
4. Да не предоставят на трети лица с комерсиална или некомерсиална цел каквото и да е съдържание, информация, технология или ноу-хау, извлечени от уебсайта, без изричното предварително писмено съгласие на Администратора;
5. Да не копират, изменят, възпроизвеждат и разпространяват информацията от уебсайта за цели, различни от тези, които са пряко свързани с предназначението на сайта, без изричното предварително писмено съгласие на Администратора;
6. Да не нарушават правата и законните интереси на Администратора и търговците чрез злоупотреби или бездействия.

Чл. 12 Регистрираните потребители разполагат със следните права, в допълнение към правата на посетителите;

1. Да добавят избрани от тях продукти в списъка с "Любими" стоки с цел полесна и бърза поръчка;
2. Да получават ексклузивни известия и информация за промоционални кампании, отстъпки или намаления на конкретни стоки или категории;
3. Да получават информация за своите поръчки чрез бърз достъп от интерфейса на потребителския профил;
4. Да подават заявления за рекламация или с цел упражняване право на отказ от сключени договори за покупко-продажба, вкл. да следят статуса на съответните заявления;
5. Да публикуват коментари и ревюта относно стоки, които вече са закупили;

Чл. 13 (1) Регистрираните потребители, в допълнение към задълженията на посетителите, имат следните задължения:

1. Поддържат в актуална информация за личните данни, които споделят в потребителския си акаунт или които попълват при заявка за поръчка;
2. Не предоставят данните, които са споделили в потребителския си акаунт, като имейл и парола на трети лица;

(2) По презумпция се счита, че всички действия извършени от конкретен потребителски профил са извършени от лицето, чийто данни да попълнени, освен ако по съдебен ред не се докаже друго;

Чл. 14 Клиентите разполагат със следните права, в допълнение към правата на посетителите:

1. Да изискат фактура не по-късно от момента на подаване на заявка за поръчка;
2. Да получават информация за статуса на поръчката;
3. Да прегледат стоката, при получаване от куриер за да се уверят че същата изцяло отговаря на описанието и характеристиките посочени в платформата;
4. Да упражняват правата си по сключения договор за покупко-продажба от разстояние, съгласно българското законодателство;
5. Да получат необходимите разходооправдателни документи, с оглед извършеното плащане;
6. Да получат съдействие от Администратора на платформата, при наличие на спор с търговеца по повод евентуално неизпълнение на договор за покупко-продажба от разстояние;
7. Да публикуват коментари и ревюта относно стоки, които вече са закупили, при наличие на регистриран потребителски профил;
8. Да получи безплатна доставка, при наличие на необходимите за това условия, като например: закупуване на стоки от конкретен търговец, минимална стойност на поръчката или други, изрично посочени на

страницата на търговеца;

Чл. 15 Клиентите в допълнение към задълженията на посетителите, имат следните задължения

1. Да посетят офис на куриер или да бъдат на посочения адрес в деня на доставката, с крайна цел да изпълни задължението си съобразно българското законодателство и да приеме изпратената/ите стока/и;
2. Да прегледа стоката за видими белези и недостатъци на самата опаковка и да уведоми незабавно Администратора или Търговеца, ако са налице такива;
3. Да заплати стойността само и единствено в случай, че по опаковката няма видими белези и недостатъци;
4. Да разопакова внимателно стоката, с цел запазване на нейната оригинална опаковка;
5. Да изпраща всички свои заявления или оплаквания посредством платформата на Администратора, насочени към другата страна по договора - търговеца;
6. Да пази конфиденциалност по отношение на цялата кореспонденция възникнала при или по повод сключването или изпълнението на договора за покупко-продажба от разстояние;

Раздел IV - Права и задължения на Администратора на платформата

Чл. 16 Администраторът на платформата разполага със следните права:

1. Да изпраща рекламни и/или търговски съобщения посредством електронен път до третите лица, при наличие на тяхното изрично съгласие за това;
2. Да получи обявената цена към момента на заявка ако избрания метод за плащане е чрез кредитна или дебитка карта;
3. Временно или трайно да преустанови предлагането на отделни стоки, достъпни за поръчка чрез онлайн магазина, без да е необходимо предварително да уведомява за това всички заинтересовани страни;
4. Да прави предложения за сключване на договор за покупко-продажба на стоки, посредством онлайн магазина, като определя продажна цена и специфичните характеристики на стоката;
5. Да предлага и рекламира стоки предоставяни от търговци, както и да сключва договори от тяхно име, съгласно договорните взаимоотношения с тях;
6. Да предоставя промокодове на отделни клиенти или група от клиенти, при условия, определени от него, без задължение изрично да уведомява останалите трети лица, използващи платформата

7. Да блокира потребителски профили, създадени от посетители при съмнения за злоупотреби, без да посочва изрична причина за това;
8. Да отхвърля направени поръчки, в случаи че ги уведоми в срок до 24 часа, считано от датата на поръчката, без да посочва изрично причина за това;
9. Да блокира достъпа на определени посетители, клиенти или регистрирани потребители, които нарушават настоящите общи условия за ползване, както и правата на трети лица;
10. Да съхранява и обработва предоставените лични данни от трети лица, когато е налице изричното тяхно съгласие или законово основание за това, в съответствие с българското и европейското законодателство;
11. Да използва с маркетингова цел, ревютата, коментарите и оценките, както и всяко друго съдържание генерирано от клиентите;
12. Да изпраща рекламни и/или търговски съобщения посредством електронен път до посетителите, при наличие на тяхното изрично съгласие;

Чл. 17 (1) Администраторът на платформата се задължава за следното:

1. Да поддържа платформата в добра техническа изправност, като своевременно отстранява технически проблеми или недостатъци които е констатирал или за които трето лице го е уведомил;
2. Да предприеме всички необходими мерки, за да защити поверителността и личните данни на посетителите, клиентите и регистрираните потребители по всяко време;
3. Да уведомява своевременно за промени свързани с общите условия, политиката за поверителност, условия за доставка, както и за всички други важни промени които пряко засягат поверителността на личните данни или условията за сключване на договор за покупко-продажба от разстояние;
4. Да предаде информация към търговеца за получена заявка за поръчка в срок до 24 часа от нейното изпращане;
5. Да уведомява клиента при липса на наличност на стоки, които са заявени за поръчка, в срок до 24 часа, считано от момента в който узнае за съответната липса на наличност;
6. Да предостави и гарантира възможността на всички трети лица да упражняват безпрепятствено своите права по закон;
7. Да съдейства на клиентите при наличие на спорове с търговците, с цел доброволно разрешаване на спора;
8. Да носи отговорност съгласно настоящите общи условия, както и в изрично посочените от закона случаи;

(2) Правилото на ал.1 т.4, не се прилага при избран метод на плащане чрез опцията "Купи сега, плати по-късно". При нея срокът за уведомяване на търговеца започва да тече едва след изрично одобрение от страна на финансовата институция - кредитор, че е налице сключен договор за потребителски кредит.

Раздел V - Условия за доставка

Чл. 18 (1) Всеки търговец в платформата носи отговорност и организира доставката и предаването стоката/ите на клиент, чрез използване на собствен транспорт или външен куриер в определения при сключването на договора срок.

(2) Купувачите нямат право да избират вида на транспорта, както и куриера, който да достави съответните стоки, предмет на договора за покупко-продажба от разстояние. Купувачът има право да избира единствено дали стоката да бъде доставена до адрес посочен от него или до офис на куриер.

Чл. 19 (1) Освен ако не е посочено друго стандартния срок за доставка на всяка стока е от 1 (един) до 7 (седем) работни дни от получаване на потвърждение за поръчката.

(2) Информацията за срока на доставка на всяка отделна стока може да бъде налична на съответната продуктова страница, преди добавяне на стоката в количката или в страницата на конкретния търговец-продавач, в случай че последния е добавил тази информация. В случай че информацията не е налице, прилага се правилото на ал.1.

Чл. 20 (1) При условие че Търговецът не може да изпълни договора за покупко-продажба на стоки, поради това, че не разполага с поръчаната/ите стока/и, Администратора е длъжен да уведоми за това Клиента в срок до 24 часа след получаване на тази информация.

(2) При наличие на невъзможност за изпълнение поради липса на наличност и предварително плащане от страна на клиента, Администратора възстановява посочените суми във възможно най-кратък срок, но не по-дълъг от 5 работни дни

(3) Търговецът е длъжен да опакова стоките по подходящ начин, така че да се запази тяхната цялост и оригинален вид, до момента на предаването им на съответния Купувач.

Раздел VI - Условия за reklamация, връщане и замяна

Чл. 21 (1) При получаването на стоката, Клиентът е длъжен незабавно да я прегледа и в случай, че констатира явни недостатъци, незабавно да информира администратора чрез формата за връщане и замяна достъпна за сваляне в страницата "Върни продукт"

(2) Ако не направи това, вещта се смята за одобрена, като клиентът губи правото по-късно да претендира, че стоката му е доставена с явни недостатъци.

Чл. 22 (1) Клиентите, притежаващи качеството на потребители по смисъла на Закона за защита на потребителите имат 14-дневен срок, считано от датата на приемане на поръчаното, право да се откажат от договора, без да посочват причина, без да дължат обезщетение или неустойка. Упражняването на това право може стане чрез попълване и изпращане на формуляр за това до Администратора на посочената електронна поща за контакт.

(2) Администратора в срок до 24 часа е длъжен да изпрати потвърждение за полученото заявление за отказ от страна на клиента, ако са налице законовите предпоставки за упражняване правото на отказ.

(3) След получаване на потвърждение за валидно упражняване право на отказ, Клиентът е длъжен да изпрати обратно стоките, които е получил. За да е валидно упражняване правото на отказ, следва да са налице всички от долупосочените изисквания:

1. Стоката да е в оригинална опаковка, заедно с всички други приложени документи (гаранционни карти, указания за употреба, схеми за сглобяване и др);
2. Стоката трябва да е неизползвана, с ненарушена цялост, така че да бъде изцяло запазен нейния търговски вид;
3. Да е приложен разходооправдателния документ (касова бележка или фактура);
4. Да заплати разходите за връщане на стоките до посочения адрес от Администратора или търговеца;
5. Други изисквания изрично посочени в българското законодателство;

(4) Търговецът възстановява получената сума на основание договора за покупко-продажба, при условие че получи стоката с ненарушен търговски вид, в оригинална опаковка и е налице изпълнение на всички останали изисквания по ал.2. Сумата се възстановява единствено по банкова сметка, чийто титуляр е лицето страна по договора, в срок до 14 календарни дни от датата на упражняване правото на отказ.

(5) Търговецът има правото да задържи сумата, която е длъжен да възстанови до обратното получаване на стоките, предмет на договора за покупко-продажба, по отношение на който е упражнено право на отказ от страна на клиента

(6) Всеки търговец има право да намали пропорционално сумата, която връща на потребителя, при наличие намалена стойност на стоките, причинена от изпробването им от страна на съответния потребител, различно от необходимото, за да установи естеството, характеристиките и доброто им функциониране. При наличие на подобна необходимост, сумата, която се връща ще бъде с най-малко 10 % и най-много 50 % от заплатената стойност от страна на клиента.

(7) При наличие на обстоятелството по ал.5, Търговецът уведомява потребителя за причините, които налагат намаляване на сумата за връщане.

Чл. 23 Не се допуска упражняване право на отказ за стоки, които попадат в една от следните категории:

1. Запечатани стоки, които са разпечатани след доставката им и не могат да бъдат върнати поради съображения, свързани с хигиената или защита на здравето;
2. Изработени по поръчка на потребителя или съобразно неговите индивидуални изисквания;
3. Стоки, които поради своето естество могат да влошат качеството си или имат кратък срок на годност;
4. Стоки, които след като са били доставени и поради естество им са се смесили с други стоки, от които не могат да бъдат отделени;
5. Стоки, които представляват запечатани звукозаписи или видеозаписи или запечатан компютърен софтуер, които са разпечатани след доставката;
6. Вестници, периодични издания или списания;
7. В други случаи, изрично посочени в нормативен акт

Чл. 24 (1) Търговецът отговаря за всяка липса на съответствие на стоката, която съществува при предоставяне и се прояви до две години след предоставянето и, но не по-късно от 14 дни от установяване на несъответствието с договора.

(2) Упражняването на правото на рекламация по ал. 1 става чрез попълване и изпращане на формуляра за рекламация. Формуляра е достъпен в електронна форма чрез потребителския профил в платформата или чрез линка във имейла за потвърждение за направена поръчка. Клиентът е длъжен да предостави снимки като доказателство до Администратора на посочения електронен адрес за контакт, при наличие на несъответствие на доставената стока.

(3) След получаване на попълнения формуляр по ал, 2 посредством платформата, от страна на Търговеца и след констатиране на липсата на съответствие, клиентът има право да получи стока, която съответства на договора, за сметка на първия. При наличие на подобна възможност, търговецът може да

предложи ремонт на стоката за своя сметка, така че тя да съответства на договора.

(4) Ако изпълнението на доставката на стоката в съответствие с договора не е възможно, Потребителят има право на намаляване на цената при частично изпълнение или да развали договора, като му се върне цената на заплатеното за стоката чрез посочена от него банкова сметка в 14-дневен срок от заявяването.

Чл. 25 (1) Клиентът има право да замени доставена стока, само и единствено ако Търговецът изрично е предоставил подобна възможност за клиентите на платформата.

(2) При наличие на подобна възможност, клиента може да се възползва от нея, като попълни формуляр, достъпен като приложение и го изпрати на Администратора чрез електронно съобщение до следния имейл адрес: office@mystock.bg

(3) Правото на замяна за друга стока от същия вид може да се упражни единствено при изпълнение на следните условия:

- Изявлението от страна на клиента бъде изпратено в срок до 14 дни, след изпращане на стоката от страна на Администратора;
- Стоката, предмет на замяната е със запазен търговски вид, оригинална опаковка, ненарушена цялост и не са налице увреждания, като например но не само: скъсване, замърсяване, надраскване и др.
- Изпращане на стоката обратно към търговеца;

(4) Клиентът заплаща всички разходи за доставка, вкл. разходите за връщане на стоката към Търговецът, при наличие на изрично потвърждение че замяната е допустима в конкретния случай.

Раздел VII - Особени клаузи, които се прилагат спрямо лица, които имат качеството "потребител" по смисъла на Закон за защита на потребителите (ЗЗП)

Чл. 26 Правилата на настоящия раздел VII от тези общи условия се прилагат единствено спрямо Клиенти, за които според данните, посочени за сключване на договора за покупко-продажба или при регистрацията в платформата, може да се направи извод, че са потребители по смисъла на Закон за защита на потребителите, Закона за електронната търговия и/или на Директива 2011/83/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 25-ти октомври 2011 г.

Чл. 27 (1) Основните характеристики на стоките и/или, предлагани от търговците в платформата са определени в продуктовата страница на всяка стока.

(2) Цената на стоките с включени всички данъци и такси се определя от Администратора и се посочва в продуктовата страница на всяка стока.

(3) Стойността на пощенските или транспортните разходи, невключени в цената на стоките се определя от от трети лица - куриери и се предоставя като информация на посетителите при избиране на стоките и преди сключване на договора за покупко-продажба.

(4) Информацията, предоставена на посетителите по този член е актуална към момента на визуализацията ѝ в платформата преди сключването на договора за покупко-продажба.

(5) посетителите се съгласяват, че цялата изискуема от Закона за защита на потребителите и българското законодателство информация може да бъде предоставяна чрез интерфейса на платформата или чрез електронно съобщение до посочената електронна поща при заявка на стоки.

Чл. 28 (1) Потребителят се съгласява, че Администратора има правото да приемат авансово плащане за сключените договори за покупко-продажба на стоки и тяхната доставка, в случай че такава се дължи с оглед на техния вид и специфични качества.

(2) Потребителят избира дали да заплати на Администратора в платформата цената за доставка на стоките, преди или в момента на доставката им.

(3) В случай, че стойността на поръчката на Потребителя е равностойна или надвишава 10 000 лв., плащането се извършва само чрез банков превод или плащане с карта.

Чл. 29 (1) Потребителят има право на отказ от сключения договор в срок 14 дни, считано от датата на приемане на стоката от Администратора чрез единния формуляр за отказ от договора, който е наличен в раздел „Приложения“.

(2) Когато Администратора в платформата не е изпълнил задълженията си за предоставяне на информация, определени в Закона за защита на потребителите, Потребителят има право да се откаже от сключения договор в срок до една година и 14 дни, считано от датата на получаване на стоката. Когато информацията е предоставена на потребителя в рамките на срока за отказ, същият започва да тече от датата на предоставянето ѝ. Потребителят има право да отправи изявлението за отказ по този член директно пред Администратора чрез единния формуляр за

отказ от договора, достъпен през профила на клиента, а в случай че няма профил чрез линка във имейла за потвърждение на поръчката.

(3) При упражняване на правото на отказ, всички разходи по връщането на стоките от Потребителя до Администратора, са изцяло за сметка на Потребителя. Потребителят може да използва куриер по своя преценка за връщането на стоката, като всички разноски във връзка с връщането са изцяло за негова сметка.

(4) Потребителят се задължава да съхранява получените от Администратора в платформата стоки и да осигури запазването на тяхното качество и безопасност по време на срока по ал. 1.

(5) В случай доставка на стоки, които се доставят промоционално заедно с други стоки в комплект (т.нар. bundle стоки), при упражняването на правото на отказ на Потребителя по този член и изискванията на Закона за защита на потребителя, на Потребителя се възстановява съответния намален размер на индивидуална цена на стоката като се вземе предвид съотношението на цените на стоките в електронния магазин, когато не се купуват заедно (т.е. съотношението между ненамалените цени на стоките).

(6) Независимо от горните хипотези, Потребителят се задължава да върне стоката в търговски вид, който позволява последващата ѝ продажба, освен ако разопаковането на стоката води до очевидно нарушаване на търговския вид на стоката, като, но не само разрушима кутия, херметически опаковки и други сходни случаи. В случай на нарушен търговски вид на стоката, Администраторът има право по своя преценка да откаже да приеме отказ от договора или да начисли на Потребителя разходи за възстановяване на стоката в търговски вид.

(7) В случай на упражняване на правото на отказ по този член, счита се, че Потребителят е упражнил и право на отказ по отношение на бонус съдържанието, принадлежащо към стоката. Стойността на бонус съдържанието не се възстановява на Потребителя, но то подлежи на връщане заедно с основната стока.

(8) При приемането на стоката, по отношение на която е упражнено право на отказ по този член, Търговецът извършва преглед на стоката и може да откаже приемането ѝ, ако установи, че върнатата стока е различна от доставената на Потребителя.

(9) Търговецът има право да откаже приемането на стоката, ако поради системност в правенето на поръчки и отказването им през кратки интервали от време, както и при поръчка на необичайно голямо количество стоки от едно и също лице, възникнат съмнения за неговата добросъвестност като Клиент. В този случай Търговецът полага добросъвестни усилия за установяване на обективната фактическа обстановка.

Чл. 30 (1) Освен право на отказ, потребителят има право и на законова гаранция от 2 години за съответствие на стоката с договора за продажба, гарантирана от Закона за защита на потребителите, освен ако изрично не е посочено друго.

(2) Законовата гаранция не обхваща и не се прилага за следните хипотези:

1. Непредоставени платежни документи или други доказателства за извършена поръчка;
2. При опит за извършване на ремонт и отстраняване на несъответствие от неоторизирано трето лице;
3. В случай на повреди/дефекти, причинени от неправилна експлоатация или съхранение на продуктите, като например: излагане на влага, неправилно изпиране, надраскване, счупване, зацапване, скъсване, изгаряне и други действия и бездействия, причинени от потребителя
4. В случай на нарушаване на физическата цялост на стоката;
5. В случай че при отваряне на вече доставени пакети, клиентът констатира несъответствие, за което не сигнализира, а започва/извършва монтаж на детайла/продукта;
6. При липса на съдействие от страна на потребителя и непредставяне на информация, установяваща характера на несъответствието на стоката с договореното (снимков материал и др.);

(3) Гаранцията не покрива щети, причинени от форсмажорни обстоятелства наводнение, земетресение, пожар и други природни бедствия, както и други събития извън контрола на Търговеца.

Раздел VIII - Право на интелектуална собственост. Съдържание генерирано от потребители.

Чл. 31 (1) Цялото съдържание на платформата, вкл. но не само лога, всякакви графични изображения, надписи, търговски символи, динамичните символи, текстовете и/или друго мултимедийното съдържание на платформата, са изключителна собственост на Администратора, освен ако друго не е уговорено със съответния носител на авторското право;

(2) Администраторът си запазва всички права върху интелектуалната собственост, свързани по някакъв начин с платформата, независимо дали са негови собствени или получени чрез договорни лицензии или по какъвто и да е друг законосъобразен начин. Всякакви съдържание, до което лицата, които посещават платформата има достъп, независимо от средствата за това, е предмет на регулиране от настоящите общи условия.

(3) Всяко лице може да копира, прехвърля и/или използва съдържанието само за лични нетърговски цели, единствено в хипотеза при която подобни действия не

противоречат на авторски и сродни права, съгласно българското законодателство или в нарушение на правила от настоящите Общи условия за ползване.

(4) Всяко лице има право да използва съдържанието за търговски цели единствено и само, ако е получил писменото съгласие на Администратора за това. Всяко последващо или различно използване на съдържанието, което не е съгласувано и одобрено от Администратора, ще се счита за нарушаване на настоящите общи условия, вкл. за нарушаване на правата на интелектуална собственост на Администратора, който има право да потърси отговорността на съответното лице за това.

(5) При наличие на използвано съдържание, което съдържа референтен линк към сайта на Администратора или посочва неговото право на авторство, няма да се счита за съгласие.

(6) Забранена е всякаква употреба на съдържанието за други цели освен изрично позволените в настоящите общи условия или в друго изрично писмено съгласие, дадено от Администратора.

Чл.32 (1) Платформата дава възможност на потребители, които са закупили съответната стока през платформата да изпратят на ревю, коментар и оценка на закупената стока/и, което се квалифицира като генерирано от клиентите съдържание.

(2) В момента на изпращане на ревю,коментар,въпрос или отговор на платформата, клиентите дават на Администратора един неизключителен, постоянен, безвъзвратен, териториално неограничен лиценз и правото да използва, възпроизвежда, адаптира, публикува, превежда, разпространява и показва това съдържание.

(3) Администраторът си запазва правото да изтрие или модерира генерираното от клиентите съдържание, в случай че то противоречи на някое от следните условия:

1. да се позовава само на характеристики и/или начина на употреба на определена стока, избягвайки информация, свързана с аспекти, които могат да се променят.
2. Да е изписано на кирилица или латиница, в съответствие с избраната езикова версия на платформата.
3. Да се използва подходящ изказ, несъдържащ обидни изрази или такива, които могат да засегнат права на трето лице;
4. Въведената информация е коректна, неподвеждаща и в съответствие с действащите закони, спазвайки в това число правата на други лица – напр. авторски права, права на интелектуална собственост, лицензионни права

или други права на собственост, рекламни права или право на поверителност;

5. Да бъде генерирано само за комуникиране или получаване на допълнителни детайли относно определена стока от Платформата без да прави препратки към други фирми, които насърчават продажбата и купуването на стоки;
6. Да не публикува информация и/или детайли относно URL-те (линкове/връзки) от други сайтове, които развиват същата или сходна търговска дейност като тази на Администратора;
7. Да не се съдържат материали с рекламен характер;
8. Да не го използва като средство за комуникация с трето лице-продавач, което има договор с Администратора;

(4) В случай, че Администратора констатира многократно нарушение на настоящите правила, си запазва правото да ограничи възможността на съответния клиент да генерира съдържание, без да е длъжен да се обосновава за причините, налагащи подобни ограничения.

Раздел IX - Отговорност на Администратора

Чл. 33. (1) При неизпълнение на настоящите Общи условия, което се дължи на форсмажорно обстоятелство, нито една от страните няма да носи отговорност за неизпълнението на договорните си задължения. За да бъде едно обстоятелство форсмажорно страните приемат изрично, че следва да са налице кумулативно следните условия:

- непредвидимост на събитието;
- извънреден характер;
- причинна връзка между тях и невъзможността за изпълнението.

(2) Ако в срок от 14 (четирнадесет) дни от датата на възникване съответното събитие, то не бъде прекъснато, всяка от страните има правото да уведоми другата страна, че прекратява договора без да дължи на другата обезщетения за каквито и да е евентуално претърпени вреди.

Чл. 34. (1) Администраторът не носи отговорност, ако поръчаната стока не може да бъде доставена, съответно изпълнена по различни обективни причини. В този случай отговорност на Администратора е да информира Потребителя за това обстоятелство и да възстанови сумата по банков път, ако е налице плащане с карта.

(2) Администраторът не носи отговорност за имуществени и/или неимуществени вреди, понесени от Потребителя или други лица при наличие на невъзможност за използването на уебсайта, освен ако не се докаже изключителната вина.

Чл. 35 (1) Администраторът не носи отговорност за имуществени и/или неимуществени вреди, понесени от Потребителя или други лица при наличие на невъзможност за използването на уебсайта, освен ако не се докаже изключителната вина.

(2) Правилото по ал.1 се прилага и във връзка с типа на представеното съдържание; грешки или щети поради вируси, които могат да засегнат компютърното оборудване, софтуера, данните или друго имущество на Ползвателя, поради предприети действия и достъп до, използване или разглеждане на платформата, или изтеглянето от страна на ползвателя на материали от платформата или уебсайтове, свързани с платформата.

Чл. 36 Администраторът не носи отговорност за съдържанието на рекламните материали, включително и без ограничение, всяка грешка, пропуск или неточност в тях.

Чл. 37 . Администраторът носи отговорност при:

1. Липса на съдействие при комуникацията между търговец и клиенти при възникнал проблем с изпълнение на договор за покупко-продажба от разстояние;
2. Нарушаване на чуждо авторско право;
3. Други случаи, изрично предвидени от закон;
4. Имуществени или неимуществени вреди, причинени от виновни действия на Администратора, или негови представители;

Раздел X - Отговорност на търговеца

Чл. 38 Рискът от загуба или повреда на стоките преминава върху Клиента, считано от момента в който той приеме стоките. До този момент, рискът се носи от Търговеца.

Чл.39 Търговецът не носи отговорност за съдържанието на рекламните материали, банерите в социалните мрежи, включително и без ограничение, всяка грешка, пропуск или неточност в тях.

Чл.40. Търговецът носи отговорност при:

1. Неизпълнение на задълженията си по организиране на доставката и предаване на стоките на съответен куриер в разумен срок;
2. Неточно изпълнение на договора в количествено или качествено отношение;
3. Наличие на скрити недостатъци, които са покрити като риск от законовата гаранция;

4. Нарушение търговския вид на стоките при превоз от страна на спедитора;

Раздел XI - Защита на личните данни

Чл. 41 (1) Администраторът на уеб сайта предприема мерки за защита на личните данни на Потребителя съгласно Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27 април 2016 година относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и относно свободното движение на такива данни и за отмяна на Директива 95/46/ЕО (GDPR) и Закона за защита на личните данни. Доставчикът обработка личните данни на Потребителите на основание чл. 6, ал. 1, б. „б“ от GDPR – обработването е необходимо за изпълнение на договор, по който субектът е страна или на основание чл. 6, ал. 1, б. „а“ от GDPR – на основание изрично предоставена от Потребителя съгласие.

(2) Администраторът е публикувал информацията относно личните данни, които обработва и целите, за които те се обработват, както и цялата изискуема информация съгласно Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27 април 2016 година относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и относно свободното движение на такива данни и за отмяна на Директива 95/46/ЕО (GDPR) в Политиката за поверителност.

(3) От съображения за сигурност за личните данни на посетителите и клиентите, Администраторът ще изпрати данните само на e-mail адрес, който е бил посочен от Потребителите в момента на регистрацията.

(4) Администраторът обработва лични данни на посетителите и клиентите за целите на директния маркетинг единствено при тяхното изрично съгласие, което той може да оттегли по всяко време.

Раздел XII - Изменение и допълнение на общите условия за ползване. Прекратяване на правоотношенията между страните.

Чл. 42 (1) Настоящите общи условия могат да бъдат изменяни от Администратора, като той се задължава да уведоми по подходящ начин всички посетителите на платформата.

(2) Страните се съгласяват, че всяко допълване и изменение на тези общи условия ще има действие спрямо тях в един от следните случаи, което събитие е първо по време:

- След изричното му уведомяване от Администратора ако другата страна не заяви в предоставения му 14-дневен срок, че ги отхвърля или

- След публикуването им на сайта на Администратора и ако другата страна не заяви в 14-дневен срок от публикуването им, че ги отхвърля, или
- С изричното му приемане от другата страна чрез изрично действие в тази насока извършено на платформата

(3) Всички изявления на Администратора, адресирани до другата страна във връзка с изменението на тези общи условия, ще бъдат изпратени на адреса на електронната поща, посочен при регистрация на потребителски профил или към момента на поръчка.

(4) Регистрираните потребители дават изричното си съгласие, че електронните съобщения, изпратени по реда на този член не е необходимо да бъдат подписани с електронен подпис, за да имат действие спрямо тях.

(5) Администраторът има право да уведоми всички посетителите и/или клиенти за измененията на тези Общи условия, чрез публикация на видимо място в платформата, както и в социалните мрежи.

Чл.43 Настоящите общи условия и действащите правоотношения с Администратора се прекратяват в следните случаи:

- При прекратяване и обявяване в ликвидация или обявяване в несъстоятелност на Администратора
- По взаимно съгласие на страните в писмен вид;
- При обективна невъзможност на някоя от страните по договора да изпълнява задълженията си;
- При изземване, запечатване на оборудването от държавни органи или при налагане забрана за извършване на търговска дейност;
- При ограничаване или блокиране достъпа на отделен ползвател, клиент или регистриран потребител до платформата на основание нарушение на настоящите общи условия;
- В други изрично предвидени в приложимото законодателство случаи.

Чл.44 Администраторът има право по свое усмотрение, без да отправя предизвестие и без да дължи обезщетение да прекрати едностранно настоящия договор за ползване на платформата, в случай че установи, че другата страна използва онлайн магазина в нарушение на настоящите общи условия, приложимото законодателството, общоприетите нравствени норми или общоприетите правила в електронната търговия

Раздел XIII - Преходни и заключителни разпоредби

Чл.45 (1) Настоящите Общи условия, които регламентират правоотношенията между Администратора и посетителите, регистрираните потребители и клиентите

на платформата са в съответствие и съобразно тях се прилага българското законодателство.

(2) Всички спорове между страните се решават в дух на разбирателство и добра воля. В случай че съгласие не бъде постигнато, всички неразрешени спорове, породени от договора между страните или отнасящи се до него, включително спорове, породени или отнасящи се до неговото тълкуване, недействителност, изпълнение или прекратяване, ще бъдат разрешавани от компетентния съд, съгласно приложимото българско законодателство.

Чл.46 (1) Страните по настоящото споразумение се задължават да защитават взаимно своите права и законни интереси, както и да пазят търговската тайна и конфиденциална информация, станали тяхно достояние в процеса на изпълнение договора и настоящите Общи условия.

(2) Страните се задължават по време и след изтичане на периода на договора да не правят публично достояние писмена или устна кореспонденция проведена между тях. За публично достояние може да се смята публикуването на кореспонденция в печатни и електронни медии, интернет форуми, лични или публични уеб сайтове и др. При неизпълнение на това задължение, неизправната страна дължи неустойка в размер на 15 % от стойността на поръчката по отношение на която е разкрита съответната кореспонденция.

Чл.47 В случай на противоречие между тези общи условия и уговорки в специален договор между Администратора и другата страна, с предимство се прилагат клаузите на специалния договор.

Чл.48 При наличие недействителност на някоя от разпоредбите на тези общи условия, страните дават своето съгласие, че това няма да води до недействителност на целия договор.

Чл.49 В случай на спор всеки Клиент на платформата е информиран за възможността да прибегне до помирителна комисия съгласно приложимото немско или австрийско законодателство, процедура за медиация, онлайн решаване на спорове на ЕС или друг алтернативен начин за разрешаване на спорове.

Чл.50 (1) Настоящите общи условия влизат в сила за посетители на платформата, считано от 25.01.2024 г.

(2) Клаузите засягащи ревютата, коментарите и оценките, в изключение от горното правило, влизат в сила считано от 25.03.2024 г.