

## Условия за търговия

**В онлайн магазина Tulli.bg важат общите условия за търговия, валидни от 11 април 2025 г.**

Уведомяваме Ви, че използвайки онлайн магазина [www.tulli.bg](http://www.tulli.bg) (наричан по-долу: онлайн магазин), Вие приемате настоящите условия за търговия. Онлайн магазинът може да се използва само ако сте прочели посочените условия и напълно ги приемате. Фирмата Modell & Hobby Kft. (наричана по-долу: оператор) си запазва правото по всяко време да променя разпоредбите на тези условия за търговия, продуктовото предлагане, цените, сроковете и т.н. Промените влизат в сила от момента на публикуването им в онлайн магазина. Клиент, който не е съгласен с промените, трябва да спре да използва услугите на онлайн магазина. Промените не засягат вече сключени договори (потвърдени поръчки).

### 1. Общи разпоредби:

1.1. Онлайн магазина се управлява от фирмата Modell & Hobby Kft (наричана по-долу: оператор).

1.2. Данните за контакт на оператора са следните:

Име на фирмата: Modell & Hobby Korlátolt Felelősségű Társaság

Пощенски адрес и отдел за обслужване на клиенти: Унгария, 1211 Будапеща, ул. Szikratáviró 12, склад C/3

Контакт: [info@tulli.bg](mailto:info@tulli.bg)

Седалище и централен офис: 1097 Будапеща, Könyves Kálmán körút 12-14. Lurdy Ház, 2. етаж

Регистрационен номер: 01-09-72424357

Търговски регистър: Офис по търговския регистър

Данъчен номер: 10929829-2-43

ЕС ДДС номер: HU10929829

Номер на банкова сметка: HU64107000246662414950000005

SWIFT: CIBNHNHB

Договорен език: български

Хостинг доставчик: Rackforest Kft.

Унгария, 1116 Будапеща, ул. Sáfrány 6

Регистрационен номер 01-09-914549

данъчен номер: 14671858-2-43

[info@rackforest.hu](mailto:info@rackforest.hu)

Горепосочените данни за контакт са и данни за връзка с отдела за жалби.

1.3. Посетителите на онлайн магазина могат свободно да разглеждат продуктовата гама. Въпреки това, за да се извърши покупка, е необходимо предварително да се регистрира потребителски акаунт. Общите условия на онлайн магазина включват и други правила, които уреждат подаването на поръчки, плащанията, доставката, сключването и изпълнението на договора. Моля, прочетете внимателно общите условия за търговия. Валидната версия на общите условия винаги е достъпна на началната страница на онлайн магазина и може да бъде прегледана по всяко време. Преди подаването на поръчката ще имате възможност да прегледате общите условия, които се приемат чрез кликане върху съответната връзка. С подаването на поръчката и приемането на общите условия се сключва договор между оператора и потребителя на онлайн магазина съгласно разпоредбите на настоящите условия. Ако не сте съгласни с общите условия, не можете да извършите покупка в онлайн магазина.

1.4. Използването на онлайн магазина и предоставянето на данни, необходими за използване на услугите, предлагани от онлайн магазина, е доброволно. Операторът използва данните само в степен, необходима за правилното предоставяне на услугите, в съответствие с разпоредбите на точка 7 (Управление на данни) от тези общи условия.

1.5. Операторът на онлайн магазина си запазва правото да променя разпоредбите на тези общи условия, продуктовото предлагане, купувните цени, сроковете и др. Задължението на оператора да продаде определен продукт на обявената цена важи само до момента на промяна на цената, публикувана в онлайн магазина. Промяната влиза в сила от датата на публикуване в онлайн магазина. Купувач, който не е съгласен с промените, трябва да прекрати пазаруването. Промените не засягат съществуващите договори.

### 2. Процедура по покупка, сключване на договор за продажба

2.1. 2.1. При покупка в онлайн магазина се сключва договор за доставка (договор за покупко-продажба) между купувача (потребителя) и продавача въз основа на подадената поръчка и нейното потвърждение. Правните отношения, произтичащи от този договор, не са автоматични, а са подробно уредени в разпоредбите на настоящите общи условия. Съгласно действащото законодателство, онлайн магазинът е длъжен да потвърди получаването на поръчката в срок от 48 часа, в противен случай купувачът е освободен от задължението си. Автоматичното потвърждение, което продавачът изпраща на купувача при получаване на поръчката, само потвърждава, че поръчката е получена.

2.2. С подаването на поръчка купувачът прави оферта за покупка. След успешно подаване на поръчката и потвърждаване на въведените данни, договорът се счита за сключен чрез неавтоматизирано електронно съобщение, изпратено от продавача до купувача.

Когато купувачът получи електронно съобщение от продавача с подробни условия за изпълнение, особено относно предаването на пратката на куриерската услуга и очакваната дата на доставка, това означава, че онлайн магазинът е приел поръчката.

2.3. Доставчикът на услугата си запазва правото да оспори своето правно изявление във връзка с поръчката, подадена от купувача, в съответствие с принципите на Закон V от 2013 г. (Граждански кодекс) (по-специално чл. 1:3, ал. 1; чл. 1:4, ал. 2; чл. 1:5, ал. 1), в случай на вероятно нарушение.

2.3.1. Поръчката е в противоречие със закона, особено (но не само) в следните случаи: •Купувачът е направил поръчка в нарушение на принципите на добросъвестност и честност; •Поръчката нарушава разпоредби, договори или закони по причини, които могат да се припишат на купувача; •Купувачът чрез своето поведение нарушава забраната за злоупотреба с права; •Купувачът подвежда или се опитва да подведе продавача (например чрез подаване на поръчка без съгласието на продавача с цел по-нататъшна търговия на дребно, или се стреми да се възползва неправомерно или злоупотребяващо от временни отстъпки).

2.4. Поръчките се регистрират в онлайн магазина и автоматично се съхраняват в електронна форма. Клиентът може по-късно да поиска достъп до тези поръчки. Съгласно Закон CVIII от 2001 г. относно някои аспекти на електронните търговски услуги и услуги, свързани с информационното общество, договорът, сключен чрез подаване на поръчка в онлайн магазина, се счита за договор, сключен в писмена форма. Договорът е съставен на унгарски език и е в съответствие с унгарското законодателство. Към договора се прилагат разпоредбите на настоящите общи условия. Продавачът изпраща копие от поръчката в електронен вид с посочен номер на поръчката при поискване от страна на клиента.

2.5.Тъй като договорът се счита за писмен, страните се съгласяват, че комуникацията между оператора и купувача чрез имейл адреса, посочен при регистрацията или в поръчката, се счита за писмена комуникация.

2.6. Потвърждението на поръчката чрез електронна поща представлява съдържанието на договора между оператора и потребителя. Изпращането му по имейл е в съответствие с чл. 45/2014 (II. 26.) и отговаря на изискванията за „писмено потвърждение“ по чл. 18 от правителствения указ. Препоръчваме да прочетете и запазите документите. В случай на въпроси, моля свържете се с нашия отдел за обслужване на клиенти.

2.7. Поръчки могат да се подават чрез онлайн магазина. Операторът може да приеме и потвърди поръчка, подадена в онлайн магазина, само ако купувачът е попълнил всички задължителни полета на страницата за регистрация и покупка. Онлайн магазинът не носи отговорност за вреди, произтичащи от неспазване на тези задължения или за технически проблеми, които могат да възникнат по време на процеса. Разходите за доставка и други допълнителни разходи, възникнали поради неправилен или недостатъчно точен адрес или друга информация, се поемат изцяло от купувача.

2.8. Технически възможности за коригиране на грешки при въвеждане на данни: Грешки при въвеждането на данни могат да бъдат коригирани преди натискане на бутона „Завърши поръчката!“, който се появява в края на процеса на покупка след избора на начин на плащане. За да коригирате данни, използвайте бутона „Редактирай“ или се върнете към предишната стъпка, която искате да промените, чрез схемата на процеса в горната част на страницата. Входните данни и паролата, въведени по време на регистрацията, могат да бъдат променени по всяко време в секцията „Моите данни“ след влизане в профила. Съдържанието на „Количката“ може да се преглежда, променя или изтрива по всяко време. Ако след подаване на поръчка откриете грешка при въвеждането, трябва незабавно да я съобщите на адрес: [info@tulli.bg](mailto:info@tulli.bg).

2.9. Важно е да предоставите правилен телефонен номер, тъй като в много случаи онлайн магазинът се свързва с клиента по телефона преди доставката. Ако данните за контакт са непълни, продавачът няма да обработи поръчката.

2.10. При разглеждане на онлайн магазина можете да добавите избрани продукти в виртуалната количка, като кликнете върху опцията „Добави в количката“ на страницата на избрания продукт. След избора на продуктите можете да кликнете върху бутона „Продължи към плащане“, за да започнете действителния процес на поръчване. След въвеждане на адрес за доставка, избор на метод за доставка и начин на плащане, ще завършите и изпратите поръчката. Преди да възникне задължение за плащане, онлайн магазинът изрично уведомява потребителя, че с подаването на поръчката възниква и задължение за плащане.

2.11. Моля, обърнете внимание, че системата на онлайн магазина третира всяка завършена поръчка като отделна. Следователно, поръчки, подадени една след друга от един и същи клиент на един и същ адрес, ще бъдат изпращани в отделни пакети, като за всяка поръчка ще се начислява отделна такса за доставка.

2.12. Преди първата покупка в онлайн магазина е необходимо да се регистрирате, а за следващи поръчки трябва да влезете в

вече създадения си профил. Регистрацията улеснява бъдещите покупки и използването на евентуални отстъпки.

2.13. Цените, посочени на уебсайта, са винаги брутни цени с включен ДДС. Брунтите цени включват данък добавена стойност съгласно действащите нормативни разпоредби към момента на покупката за съответния вид продукт. Цените, посочени в онлайн магазина, важат до евентуална промяна.

2.14. Продавачът е длъжен да достави продуктите, поръчани от купувача, на адреса за доставка, посочен в поръчката, в съответствие с условията на настоящите общи условия и потвърждението на поръчката.

2.15. Потребителят може да получи продукта на адреса, посочен в поръчката, и да заплати покупната цена на продукта, както и всички допълнителни разходи (например разходи за доставка, такси за връщане), съгласно настоящите общи условия – при доставката или предварително.

2.16. В онлайн магазина периодично се предлагат специални продуктови пакети. Съдържанието и условията на пакета са посочени в информационното описание на офертата, намиращо се на страницата на включения в нея продукт за времето на валидност на офертата. Пакетната оферта не може да бъде разделяна. Продуктите, които са част от пакета, не могат да бъдат заменени с други. При връщане на продукти, закупени като част от пакет, всички продукти в пакета трябва да бъдат върнати заедно.

#### **2.17 Начини на плащане**

1. Купувачът може да заплати цената на поръчаните продукти и евентуалните допълнителни разходи (които винаги са ясно посочени по време на поръчката) предварително чрез банков превод, чрез сигурно онлайн плащане с банкова карта, в брой или с банкова карта в центъра за обслужване на клиенти, както и в брой или с карта на куриера при доставка (наложен платеж). В случай на плащане с наложен платеж, онлайн магазинът може да начисли такса за обработка на плащането, за което купувачът ще бъде уведомен по време на процеса на поръчка.
2. Онлайн магазинът периодично предлага възможност за покупка на намалени цени чрез купони. В случай на промоции с купони, цената на продукта може да бъде платена изцяло или частично чрез въвеждане на данните от купона в онлайн интерфейса. Купонният код трябва да бъде въведен в предвиденото поле по време на процеса на плащане, в рамките на срока на валидност на купона и в съответствие с условията за използване. Само един купон може да бъде използван на поръчка; купоните не могат да се комбинират. Допълнителна информация относно условията за използване на купони се съдържа в правилата на конкретната промоция.
3. Онлайн магазинът, позовавайки се на легитимен интерес, може да ограничи възможността за избор на плащане с наложен платеж за определен купувач. При определяне на наличните методи на плащане, онлайн магазинът си сътрудничи с Utánvét Ellenőrző Kft. В случай на ограничение, единствените възможни начини на плащане ще бъдат предварителен банков превод или онлайн плащане с карта.

#### **2.18 Начини на получаване**

1. Купувачът може да получи поръчаните продукти чрез доставка до посочения от него адрес, чрез доставка до избрана точка за получаване или чрез лично получаване от центъра за обслужване на клиенти на Продавача. За очакваната дата на доставка или срок за лично получаване, купувачът ще бъде уведомен по имейл или по телефона.
2. В случай на доставка до точка за получаване, онлайн магазинът доставя пратката до така наречената точка за получаване или автомат за колети (пакетомат). След доставката, купувачът ще получи известие по имейл и ще може да вземе пратката в рамките на срока, посочен в съобщението.
3. В случай на лично получаване, купувачът ще получи уведомление по имейл и чрез SMS, след което може да получи лично пратката в рамките на 3 работни дни в центъра за обслужване на клиенти. Онлайн магазинът съхранява вече поръчаните (резервирани) продукти най-много 3 работни дни. Не е възможно организиране на съхранение на поръчаните продукти за повече от 3 дни, затова по-късно лично получаване не е възможно. Работното време на центъра за обслужване на клиенти е посочено в уведомлението.
4. Онлайн магазинът по правило доставя поръчките в рамките на 1–2 работни дни, при условие че продуктите са налични на склад.

2.19 При получаване на пратката чрез доставка, купувачът е длъжен да провери дали опаковката е невредима, а при лично получаване – и броя на поръчаните артикули, както и да подпише потвърждение за получаване. Препоръчваме купувачът да провери и дали самите продукти са невредими още при получаването им и в случай на повреда или липса, това да бъде записано в протокол на място. Ако опаковката е повредена, молим купувача да не приема пратката. Липсата на протокол не засяга потребителските права, свързани с едностранно отказване от договор, сключен от разстояние, рекламация поради недостатъчна

качество или предявяване на гаранционни претенции при повреден продукт. Въпреки това, нашата компания има право съгласно закона да докаже, че повредата е възникнала след доставката.

2.20 Ако доставката на пратката не е успешна, куриерът ще остави известие и ще направи нов опит за доставка. Доставката се извършва във всеки работен ден между 8:00 и 17:00 часа. Купувачът е длъжен в този период да осигури точен адрес за доставка и телефонен номер, на който може да бъде открит. Освен общите правила за доставка, посочени тук, за някои поръчки, направени в онлайн магазина, може да важат специфични условия за доставка, разходи и отстъпки. Подробни условия за доставка можете да прочетете тук: <https://www.tulli.bg/informacia>

### **3. Гаранция**

3.1. В случай на гаранция, операторът носи отговорност за дефекти през гаранционния срок в съответствие с условията, определени в приложимите правни разпоредби. Гаранцията не засяга законните права на потребителите (например свързани с гаранцията за допълнително оборудване). Продавачът е освободен от отговорност по гаранцията, ако докаже, че причината за дефекта е възникнала след изпълнението на задължението.

3.2. При продажби по договор, сключен с потребител, относно задължителна гаранция за определени трайни стоки, изброени в Приложение 1 към Правителствено постановление 151/2003 (IX. 22.), гаранционните задължения важат само за нови трайни стоки. За продукти, закупени в Хърватия и пуснати на пазара от фирма MODEL & HOBBY Kft., важи гаранция съгласно разпоредбите на това постановление:

- една (1) година за продажна цена от 51 BGN, но не повече от 509 BGN
- две (2) години, ако продажната цена надвишава 509 BGN, но не надвишава 1 299 BGN
- три (3) години за продажна цена над 1 299 BGN

Гаранционна претенция може да бъде предявена в рамките на гаранционния срок; неспазването на този срок води до загуба на правото на гаранция.

3.3. Потребителят може да упражни правото си на гаранция чрез представяне на гаранционната карта, получена при покупката, или – ако няма такава – с документ, доказващ покупката (договор).

### **4. Гаранция за допълнително оборудване**

4.1. В случай че операторът не предостави услугата правилно, потребителят може да предяви претенция по гаранцията за допълнително оборудване срещу оператора съгласно разпоредбите на Гражданския кодекс и други приложими закони, като Правителствено постановление 373/2021 (VI.30), които се прилагат съвместно. Операторът се счита за нарушил задълженията си, ако в момента на предоставяне на услугата не отговаря на изискванията за качество, предвидени в договора или закона. Онлайн магазинът е освободен от гаранционни задължения, ако купувачът е знаел за дефекта при сключване на договора или е трябвало да знае. В рамките на една (1) година от датата на доставката не се изискват други условия за предявяване на гаранционна претенция за допълнително оборудване, освен съобщаване на дефекта, при условие че купувачът докаже, че продуктът или услугата е била доставена от нашата компания. След изтичането на една година от датата на доставката потребителят трябва да докаже, че дефектът, на който се позовава, е съществувал още при доставката.

4.2. Нашата компания предоставя гаранция за допълнително оборудване в случай на неправилна работа. Гаранционната претенция за допълнително оборудване на потребителя изтича след две (2) години от датата на доставката, докато за други ползватели, които не са потребители, този срок е една (1) година от датата на доставката. Ако предметът на договора с потребителя е употребяван артикул, срокът за предявяване на претенция по гаранцията за допълнително оборудване е една (1) година. Потребителят може да упражни своите права по гаранцията за допълнително оборудване като възражение по вземане по същия договор, дори ако срокът за гаранционната претенция вече е изтекъл.

4.3. Правата на купувача, произтичащи от гаранционна претенция, са подробно описани в Приложението към настоящите общи условия.

### **5. JГаранция за продукт**

5.1. Разпоредбите в тази точка се прилагат само за договори с потребители.

5.2. В случай на повреда на продукт, който операторът е продал на потребител, потребителят може да поиска от производителя (в това число и от доставчика на продукта) да отстрани дефекта или – ако ремонтът не е възможен в разумен срок и без да застраши интересите на потребителя – да замени продукта. Производителят носи отговорност по гаранцията за продукта за срок от две (2) години от датата на пускане на продукта на пазара. След изтичане на този срок потребителят губи правото си да предяви претенция.

5.3. Продуктът се счита за дефектен, ако не отговаря на изискванията за качество, валидни към момента на пускането му на

пазара от производителя, или ако не притежава характеристиките, посочени от производителя.

5.4. Производителят е освободен от задължение по гаранцията, ако докаже, че:

- продуктът не е бил произведен или пуснат на пазара в рамките на неговата дейност;
- дефектът не е могъл да бъде разпознат с оглед на техническото състояние по време на пускане на пазара;
- дефектът се дължи на прилагане на задължителни правни разпоредби или официални правила.

5.5. При замяна на продукта, гаранцията важи за заменения продукт, а при ремонт – за онази част, която е била ремонтирана. Купувачът трябва да уведоми производителя веднага след откриване на дефекта. Ако уведомяването стане в рамките на два (2) месеца след откриването, се счита за навременно. Потребителят отговаря за щети, причинени от закъснение при уведомяването.

## **6. Право на отказ от покупка**

6.1. Купувачите, които действат като потребители, имат право да се откажат от договора без посочване на причина, съгласно Правителствена наредба 45/2014 (П.26.) относно договорите, сключени от разстояние. Това право може да се упражни в срок от 14 календарни дни от получаването на продукта.

6.2. Потребителят има право да се откаже от договора и в периода между датата на сключване и получаването на продукта.

6.3. Съгласно член 29 от Наредбата, потребителят няма право на отказ в следните случаи:

- за услуга, напълно извършена по искане на потребителя и с изрично съгласие за загуба на правото на отказ;
- за продукти/услуги, чиито цени зависят от колебания на финансовите пазари, извън контрола на оператора;
- за продукт, изработен по поръчка или индивидуално модифициран;
- за бързоразвалящи се продукти или с кратък срок на годност;
- за продукти със запечатана опаковка, които по хигиенни или здравни причини не могат да бъдат върнати след отваряне;
- за продукти, които поради естеството си след доставка са неразделимо смесени с други.

За продукти, извън горните изключения, потребителят може да се откаже без причина в рамките на 14 дни от получаване или сключване на договора. При писмен отказ, срокът се счита за спазен, ако уведомлението е изпратено преди изтичането му.

6.4. При отказ от договора, купувачът трябва да върне продукта в срок от 14 дни в неотваряно и невредимо състояние. Срокът се спазва, ако се предостави доказателство за предаване на продукта на куриер. Онлайн магазинът не приема върнати продукти с наложен платеж.

6.5. Онлайн магазинът възстановява цялата покупна цена, ако продуктът е върнат в подходящо състояние и използван само за проверка на функциите му. В противен случай има право да изиска обезщетение за нанесени щети.

6.6. Искането за отказ може да се подаде по имейл или поща. Препоръчително е да се използва формулярът за отказ, достъпен в секцията „Обслужване на клиенти“ на сайта: [https://www.tulli.bg/vracila\\_bлага\\_pravilnik](https://www.tulli.bg/vracila_bлага_pravilnik).

6.7. Разходите по връщането се поемат от купувача. Няма други допълнителни такси.

6.8. В случай на отказ, онлайн магазинът възстановява цената по банковата сметка, посочена от клиента, до 14 дни след получаване на уведомлението. Възстановяването включва и разходите за доставка, освен когато са поръчани и други продукти, за които няма право на отказ. Допълнителни такси за по-скъпа доставка не се възстановяват. Онлайн магазинът може да задържи възстановяването, докато не получи продукта обратно.

6.9. Разходите по връщането са за сметка на купувача. Ако правото на отказ не е валидно, сумата не се възстановява, но след договаряне продуктът може да бъде изпратен обратно, за сметка на клиента.

6.10. Правото на отказ е предназначено за потребители. Връщането на продукти от търговци или дистрибутори се урежда чрез отделно споразумение.

6.11. За допълнителни въпроси, моля свържете се с отдела за обслужване на клиенти. Пълният текст на Наредба 45/2014 (П.26.) е достъпен тук: [http://net.jogtar.hu/jr/gen/hjegy\\_doc.cgi?docid=A1400045.KOR](http://net.jogtar.hu/jr/gen/hjegy_doc.cgi?docid=A1400045.KOR).

6.12. Потребителят може да използва примерния формуляр за отказ, който е приложен към настоящите условия и достъпен тук: <https://www.tulli.bg/obsi-uslovia>.

## **7. Ограничение на отговорността**

7.1. Покупката чрез онлайн магазина предполага, че купувачът познава и приема възможностите и ограниченията на интернет, особено по отношение на техническите капацитети и евентуалните грешки.

7.2. Потребителят носи пълна отговорност за щети, причинени от предоставяне на лични данни на трети лица или тяхното публикуване в онлайн магазина. В такива случаи операторът ще съдейства изцяло на разследващите органи за установяване самоличността на нарушителя.

7.3. Всички потребители използват публичните комуникационни канали на онлайн магазина (напр. писане на продуктови рецензии) на собствен риск. Онлайн магазинът не се модерира автоматично, но при получаване на сигнал за незаконно или вредно съдържание, операторът има право временно или окончателно да премахне всяко съдържание или част от него без обяснение. При повтарящо се или тежко нарушение на закона, операторът си запазва правото окончателно да изключи потребителя от използването на сайта, включително чрез заличаване на потребителската регистрация.

7.4. Ако потребител публикува рецензия за продукт, е наясно, че онлайн магазинът може да я изтрие или публикува без негово разрешение. С изпращането на рецензията потребителят се съгласява неговото потребителско име да бъде показвано във връзка с нея.

## **8. Авторски права**

8.1. Всички авторски права върху съдържанието на онлайн магазина (включително текстове, статии, продуктови описания, информация, тези общи условия, графики, изображения и други данни) принадлежат на оператора на онлайн магазина, без пространствени и времеви ограничения, освен ако не е посочено друго. Забранено е използването на съдържание от сайта за цели извън пазаруването в онлайн магазина – включително изменение, копиране и други форми на използване. При нарушение на авторски или други права или на тези условия, ще бъде образувано съдебно производство срещу извършителя. С използването на онлайн магазина потребителят приема, че копирането или използването на съдържание за неразрешени цели е нарушение на закона, дори ако съдържанието не е защитено с авторско право. При такова нарушение потребителят се съгласява да плати неустойка от минимум 130 евро за всяко нарушение, дори без доказан размер на вредата.

8.2. Онлайн магазинът си запазва правото да предприеме съдебни действия срещу всяко лице, което с използването на сайта (включително покупки) извърши или се опита да извърши нарушение на закона. Онлайн магазинът не носи отговорност за нарушения, извършени от трети страни за сметка на потребителя или купувача.

8.3. В случай на правно нарушение или нарушаване интересите на продавача, операторът има право незабавно да прекрати потребителската регистрация, да изтрие личните и други данни и да прекрати достъпа. Данните могат да се обработват за целите на процедура по нарушение. Онлайн магазинът не е длъжен да информира потребителя за тези действия.

8.4. Възпроизвеждането на сайта или част от него на друга интернет страница – напр. в рамка ("frame") или като част от друг уебсайт – е допустимо само с предварително писмено съгласие от оператора на онлайн магазина.

8.5. Страницата, която съдържа връзка към онлайн магазина, не трябва да създава впечатление, че магазинът препоръчва или подкрепя ползването или покупката на продукти и услуги, предлагани там. Тя не трябва да съдържа подвеждаща информация за юридическите отношения между онлайн магазина и външния сайт. Онлайн магазинът си запазва правото да предприеме действия срещу използване на връзки, които вредят на неговата репутация или интереси.

## **9. Информация относно управлението на данни**

9.1. Операторът се стреми да осигури възможно най-високо ниво на защита на личните данни на потребителите, регистрирани в уебсайта. Информацията относно обработката на данни, посочена в тези условия, се отнася изключително за онлайн магазина и не обхваща уебсайтове на трети страни, дори ако те са достъпни директно чрез онлайн магазина.

9.2. Дейностите на оператора във връзка със защитата на правото на личен живот на посетителите и потребителите се извършват съгласно разпоредбите на Закон СХП от 2011 г. (Закон за информационна автономия), Гражданския кодекс и правото на информационно самоопределение и свобода на информацията. Предоставянето на лични данни в онлайн магазина е доброволно, като приемането на тези Общи условия представлява съгласие за обработка на данните. Потребителят, действащ от името на трето лице, носи отговорност да получи съгласието му за разкриване на негови данни. Разкриването на данни за непълнолетни или лица с ограничена дееспособност изисква предварително разрешение от законен представител.

9.3. Операторът извършва централизирана обработка на данни, за която е информирал надзорния орган за защита на личните данни. Обработката се извършва при същите условия и за същата цел във връзка с всички онлайн магазини.

9.4. Обработка на данни при регистрация:

Регистрацията е необходима за ползване на услугите на онлайн магазина. Операторът обработва данните, предоставени при регистрация, само с цел предоставяне на услугата и поддържане на контакт с клиентите. Правно основание: съгласие на субекта

на данните. Приемайки Общите условия, потребителят разрешава използване на данните за предоставяне на услуги. Данните не се предават на трети лица без изрично съгласие и се съхраняват отделно, криптирани. При избор на доставка чрез куриер, потребителят се съгласява необходимите данни да бъдат предадени на куриерската услуга. Обработваните данни включват: име, имейл, адрес за доставка и фактуриране, телефонен номер. Данните се съхраняват до искане за изтриване на профила. Фактурните данни се съхраняват според законово определените срокове.

#### 9.5. Обработка на данни в Рожден ден клуб:

Участието е доброволно, на основание съгласие. Възрастен потребител може да въведе име, пол и дата на раждане на деца от семейството. Въвеждането потвърждава, че той е законен представител или упълномощено лице. Данните не се предават на трети лица. Целта е изпращане на персонализирани предложения, участие в игри и отстъпки. Обработвани данни: име, пол, рождена дата (година, месец, ден).

#### 9.6. Оценяване на продукти:

Потребителите могат да оставят отзиви за закупени продукти. До рецензията може да се покаже съкратено потребителско име. Правно основание: съгласие. Целта е предоставяне на достоверна информация на други потребители. Данните се обработват до оттегляне на съгласието или спиране на продажбата на продукта.

#### 9.7. Бисквитки:

Сайтът поставя уникални идентификатори (cookies) на устройството на потребителя за идентификация, удостоверяване и подобряване на потребителското преживяване. Данните в бисквитките не съдържат лична информация. Сайтът предлага препоръки въз основа на предишни посещения. С използването на сайта, потребителят приема използването на бисквитки. Отказът от бисквитки не възпрепятства използването на услугите.

#### 9.8. Независима оценка – The Best Possible Service Web Shop:

След покупка, сайтът [www.pazaruvaj.com](http://www.pazaruvaj.com) (Naspers OCS Hungary Kft., Будапеща) събира обратна връзка. За това се предава имейл адресът и името на закупения продукт. Потребителят се съгласява с това. Съгласието може да бъде оттеглено по всяко време. Целта е събиране и публикуване на отзиви. Обработката е съгласно собствената политика за защита на данни на Naspers.

9.9. При поведение, противоречащо на условията или закона, операторът може да започне идентификация на потребителя за целите на съдебни действия.

9.10. Ако потребителят не влиза в системата в рамките на 10 години, операторът ще изтрие данните автоматично. Данните могат да бъдат изтрети по искане на потребителя на [info@tulli.bg](mailto:info@tulli.bg), с изключение на тези, които подлежат на законово съхранение.

9.11. Личните данни се съхраняват на сървъри на RackForest. Данни за фактуриране се съхраняват и в централния офис на оператора. Операторът прилага всички ИТ и организационни мерки за сигурност и предотвратяване на неоторизиран достъп.

9.12. Потребителят може да поиска по имейл или поща информация относно обработката, администраторите, преноса на данни и др. Той има право на достъп, корекция, изтриване (в определени случаи), ограничаване на обработката, преносимост и възражение. Информацията е безплатна, освен при многократни искания в рамките на година, когато може да бъде начислена такса.

9.13. Операторът отговаря на исканията в рамките на 25 дни. При отказ, решението трябва да бъде обосновано. Потребителят може да подаде жалба в срок от 30 дни след получаване на решението.

9.14. Администраторът на лични данни също е длъжен да отговори в срок от 25 дни. При отказ е длъжен да даде мотивиран отговор. Потребителят има право да сезира съда в срок от 30 дни.

9.15. Операторът обработва данни законосъобразно и поверително, без да ги предоставя на трети лица, освен при законово задължение, съдебна заповед или за изпълнение на договорни задължения.

9.16. Жалби относно обработката на данни могат да се подадат до Националния орган за защита на данните и свобода на информацията (Адрес: 1055 Будапеща, ул. Falk Miksa 9–11, пощенска кутия 1363/9, Тел.: +36 (1) 391-1400).

### 10. Електронни бюлетини

10.1. Потребителите могат по време на регистрацията и впоследствие при използване на уебсайта да се абонират за електронния

бюлетин на оператора. Абонаментът е доброволен. С абонирането потребителят изрично се съгласява да получава информационно-рекламни съобщения от оператора на посочения имейл адрес и телефонен номер, в честота, определена от оператора.

10.2. Потребителят може по всяко време да се отпише от бюлетина чрез менюто „Е-новини“ на сайта или чрез натискане на връзката „Отписване“ в края на всяко бюлетин-съобщение.

## **11. Разрешаване на жалби**

11.1. Адресът, телефонният номер и имейлът за подаване на жалби са същите като тези на отдела за обслужване на клиенти на онлайн магазина.

11.2. Клиентът може да подаде жалба писмено до отдела за обслужване на клиенти. Искания за информация или мнения относно работата на онлайн магазина не се считат за жалба.

11.3. Устните жалби се разглеждат незабавно и се решават по подходящ начин. Ако клиентът не е съгласен с решението или не може да се проведе незабавно разследване, онлайн магазинът ще регистрира жалбата и своето становище, и ще изпрати писмен отговор не по-късно от 30 дни. Всяка жалба получава уникален идентификационен номер. Регистрацията включва име и адрес на жалбоподателя, описание на жалбата и други изискуеми от закона данни. Ако жалбата бъде отхвърлена, трябва да се предостави обосновка и да се информира клиентът за правните му възможности.

11.4. Онлайн магазинът е длъжен да съхранява копие от отговора на жалбата за срок от пет години и да го предостави на компетентните органи при поискване.

11.5. Регистърът на жалбите, поддържан от онлайн магазина, отговаря на изискванията на Закона за защита на потребителите CLV от 1997 г.

11.6. Съгласно Регламент (ЕС) № 524/2013 на Европейския парламент и на Съвета от 21 май 2013 г. относно онлайн решаването на потребителски спорове, Европейската комисия създаде платформа за онлайн решаване на спорове. Тази платформа е достъпна от 15 февруари 2016 г. и позволява на потребители и търговци да уреждат спорове, възникнали от онлайн договори. Регламентът е задължителен за търговци в ЕС, включително Унгария. За използване на платформата е необходимо предварително регистриране. Достъп до платформата: <http://ec.europa.eu/odr>.

11.7. При спор потребителят може да се обърне към компетентната комисия по медиация според местожителството си. Операторът на онлайн магазина е длъжен да съдейства на производството в съответствие със закона. Списък с медиационните комисии: [www.bekeltetes.hu](http://www.bekeltetes.hu) и в Приложението на настоящите Общи условия.

11.8. Ако онлайн магазинът не обработи жалбата правилно или действа в противоречие със закона, потребителят може да се обърне към органите за защита на потребителите. Компетентен орган според седалището на оператора е Главната служба за защита на потребителите на Столичната управа на Будапеща: Адрес: 1051 Будапеща, ул. Sas 19. Телефон: +36 (1) 450-2598 Имейл: [fogyved\\_kmf\\_budapest@bfkh.gov.hu](mailto:fogyved_kmf_budapest@bfkh.gov.hu)

## **12. Приемане на условията за ползване**

12.1. С използването на онлайн магазина Вие декларирате, че сте разбрали, приемате и се съгласявате с условията за ползване.

## **13. Етичен кодекс**

13.1. Онлайн магазинът, като член на сдружението Szek.org (Унгарска асоциация за електронна търговия), приема Етичния кодекс на организацията като задължителен. Етичният кодекс е достъпен тук: <https://ecommerce.hu/wp-content/uploads/2018/06/ecommerce-hungary-etikai-kdex-v20180625-final.pdf>

## **14. Система за лоялни точки**

14.1. Подробно описание на системата за лоялни точки на онлайн магазин Tulli можете да намерите на следния линк: <https://www.tulli.bg/programa-za-loalni-klienti>

## **Приложение**

Гаранция за допълнително оборудване, гаранция за продукт и гаранционна информация

### **1. Гаранция за допълнително оборудване**

1.1. В какви случаи можете да упражните право на гаранция за допълнително оборудване? При неправилно изпълнение от страна на нашата компания, можете да предявите гаранционна претенция съгласно разпоредбите на Гражданския кодекс (Ptk.) и други приложими закони, като Указ № 373/2021 (VI.30) на правителството.

1.2. Какви права имате въз основа на тази гаранция? Имате право по избор да поискате поправка или замяна – освен ако това би довело до несъразмерни разходи. Ако поправката или замяната не е възможна, можете да поискате намаление на цената, да отстраните дефекта за сметка на продавача или да се откажете от договора. В тежки случаи може да се упражни отказ от договора незабавно. При отказ от покупка компанията е длъжна да възстанови цената незабавно. Забележка: при договори за цифрово съдържание не можете сами да отстранявате дефекти на разноси на компанията. Ако потребителят поиска замяна в срок от 3 работни дни, компанията не може да се позове на несъразмерни разходи – тя е длъжна да замени продукта. В случай че поправката/замяната изисква демонтаж, компанията е длъжна да покрие разходите по отстраняване и монтаж. Правото на гаранция може да бъде заменено с друго, но ако причината не е по вина на компанията, разходите по замяната се поемат от клиента.

1.3. Какъв е срокът за предявяване на претенция? Дефектът трябва да бъде съобщен незабавно след установяване, но не по-късно от два месеца. След изтичане на 2 години от датата на договора правото отпада. За употребявани продукти срокът е максимум 1 година.

1.4. Къде можете да предявите претенцията? Претенцията може да се подаде в онлайн магазин Tulli. Решението за отказ от договора може да се подаде чрез правно заявление в магазина.

1.5. Има ли други условия? В рамките на 1 година от доставката не се изискват допълнителни условия, освен доказване на доставката от наша страна. След 1 година – клиентът трябва да докаже, че дефектът е съществувал още при доставката. Претенции могат да се предявяват и за продукти, закупени с отстъпка.

## **2. Гаранция за продукт**

2.1. Кога можете да упражните гаранция за продукт? В случай на дефектен продукт, можете – по Ваш избор – да упражните правата по т. 1 (гаранция за аксесоари) или правата по настоящата т. 2 (гаранция за продукт).

2.2. Какви права имате по тази гаранция? Можете да поискате само ремонт или замяна на дефектния продукт.

2.3. Кога се счита, че продуктът е дефектен? Продуктът е дефектен, ако не отговаря на качествените изисквания, валидни към момента на пускането му на пазара, или не притежава характеристиките, заявени от производителя.

2.4. Какъв е срокът за предявяване на претенция? Правото по гаранцията за продукт може да се упражни в срок от две години от датата, на която продуктът е пуснат на пазара. След този срок правото се губи.

2.5. Къде и при какви условия можете да предявите претенцията? Можете да го направите само пред производителя или доставчика. Задължени сте да докажете наличието на дефекта.

2.6. Кога производителят (доставчикът) не носи отговорност? Ако докаже, че:

- продуктът не е бил произведен или пуснат на пазара в рамките на неговата търговска дейност;
- дефектът не е могъл да бъде открит с оглед на състоянието на науката и техниката;
- дефектът е резултат от задължително законодателство или нормативна уредба.

Достатъчно е доказването само на едно от горните. Важно: Не можете да предявите едновременно претенции по гаранция за продукт и гаранция за аксесоари за един и същ дефект. Но ако сте упражнили гаранцията за продукт, имате право да предявите иск и по аксесоарната гаранция за подменения продукт или част.

## **3. Гаранция**

3.1. Съгласно Указ 151/2003 (IX.22), дистрибуторът е длъжен да осигури задължителна гаранция за определени продукти. Сроковете са: • 1 година за продажна цена от 49 до 509 BGN, • 2 години за цена между 509 и 1 299 BGN, • 3 години за цена над 1 299 BGN

Претенцията се подава в рамките на гаранционния срок, иначе се губи. Потребителят има право да поиска ремонт, замяна, намаление на цената или отказ от покупката. Срокът започва от предаването на стоката или от датата на въвеждане в експлоатация, ако е извършено от дистрибутора до 6 месеца след покупката. Ако при първи ремонт се установи, че продуктът не може да бъде поправен, той трябва да бъде заменен в 8 дни, освен ако потребителят не иска друго. Ако замяната не е възможна – цената трябва да бъде върната в 8 дни. При три последователни ремонта и нова повреда – замяна също се изисква (или връщане на парите). Ако ремонтът трае повече от 15 дни, потребителят трябва да бъде уведомен за срока. Ако не бъде поправен

в 30 дни, той се заменя или връща, освен ако не е уговорено друго. Опаковката не е необходима за упражняване на правата. Продукти, които не могат да бъдат пренесени ръчно, или са над 10 кг, се ремонтират на място или се осигурява монтаж/демонтаж. Гаранцията не засяга законната гаранция и другите потребителски права.

3.2. Кога компанията е освободена от задължение? Само ако докаже, че дефектът е възникнал след доставката. Важно: не можете да упражните едновременно и законна, и аксесоарна, и продуктова гаранция за един и същ дефект. Но имате право да изберете коя да използвате. Контакт:

Маджарска, 1211 Будапеща, ул. Szikratávíró 12, Склад C/3 Ел. поща: info@tulli.bg Онлайн платформа за уреждане на потребителски спорове: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home.show>

Будапеща, 25 септември 2024 г.

Този документ е защитен с авторско право – всякакво използване без разрешение е забранено! Авторски права / Автор: Адвокатска кантора Rédei és Pál, 2024, CP Contact Kft. 2017