

Разполагаме с различни условия за ползване за потребители и бизнес клиенти. Вижте по-долу съответните условия за ползване, които се отнасят за вас:

Общи условия за ползване за потребители

Обновено: 2026-04-21

Индекс:

- Член 1 – Определения
- Член 2 – Самоличност на търговеца
- Член 3 – Приложимост
- Член 4 – Офертата
- Член 5 – Договорът
- Член 6 – Право на отказ
- Член 7 – Задължения на клиентите в случай на отказ
- Член 8 – Клиенти, които упражняват правото си на отказ, и свързаните с това разходи
- Член 9 – Задължения на търговците в случай на отказ
- Член 10 – Преклудирание на правото на отказ
- Член 11 – Цената
- Член 12 – Изпълнение на договора и допълнителна гаранция
- Член 13 – Доставка и изпълнение
- Член 14 – Сделки с удължена продължителност: продължителност, прекратяване и удължаване
- Член 15 – Плащане
- Член 16 – Процедура при оплаквания
- Член 17 – Спорове
- Член 18 – Браншова гаранция
- Член 19 – Допълнителни или различни договорености
- Член 20 – Изменение на общите правила и условия на [Thuiswinkel.org](https://thuiswinkel.org)

Член 1 – Определения

При правила и условия се прилагат следните определения:

1. **Допълнително споразумение:** Споразумение, при което потребителят получава продукти, цифрово съдържание и/или услуги чрез договор от разстояние, а търговец или трета страна доставят тези продукти, цифрово съдържание и/или услуги в съответствие със споразумение между тази трета страна и търговеца;
2. **Срок за отказ:** Периодът, в който потребителят може да се възползва от правото си на отказ;
3. **Потребител:** Физическо лице, чиито действия не се извършват за цели, свързани с процесите на дадена търговия, професия или бизнес;
4. **Ден:** Календарен ден;
5. **Цифрово съдържание:** Данни, които се произвеждат и предоставят в цифрова форма;
6. **Сделка с удължена продължителност:** Договор от разстояние, отнасящ се до серия от продукти и/или услуги, при който задължението за доставка и/или покупка се отнася за определен период от време;
7. **Траен носител:** Всяко средство – включително имейли – което позволява на потребителя или търговеца да съхранява информация, която е адресирана лично до него по начин, който улеснява нейното бъдещо използване, или с която може да се направи справка, за период, който съответства на целта, за която е предназначена информацията, и което улеснява непромененото възпроизвеждане на съхранената информация;
8. **Право на отказ:** Възможността потребителят да се откаже от даден договор от разстояние в рамките на срока за отказ;
9. **Търговец:** Физическо или юридическо лице, което е член на [Thuiswinkel.org](https://thuiswinkel.org) и което предлага продукти, (достъп до) цифрово съдържание и/или услуги на потребители от разстояние;
10. **Договор от разстояние:** Договор, сключен между търговец и потребител в рамките на система, организирана за продажба от разстояние на продукти, цифрово съдържание и/или услуги, при която има изключително или частично използване на едно или повече средства за комуникация от разстояние до и включително на момента на сключване на договора;
11. **Стандартен формуляр за право на отказ:** Европейският стандартен формуляр за право на отказ, който е включен в Приложение I към настоящите правила и условия;

12. **Средство за комуникация от разстояние:** Средство, което може да се използва за комуникация във връзка с офертата, направена от търговеца, и сключване на договор, без да е необходимо потребителят и търговецът да бъдат на едно и също място по едно и също време.

Член 2 – Самоличност на търговеца

Управление: vidaXL Commerce Europe B.V.

марка: vidaXL.bg

Офис адрес:

Mary Kingsleystraat 1

5928 SK Venlo Холандия

E-mail адрес: Моля, вижте тази страница.

Регистрационен No. : 98584669

No: NL868556786B01

Член 3 – Приложимост

1. Тези общи правила и условия се прилагат за всяка оферта, направена от търговец, и за всеки договор от разстояние, който е бил реализиран между даден търговец и потребител.
2. Преди сключването на договор от разстояние, текстът на тези общи правила и условия бива предоставен на потребителя. Ако това не е възможно в рамките на разумното, търговецът ще посочи, преди сключването на договора от разстояние, по какъв начин общите правила и условия могат да бъдат достъпни за проверка в помещенията на търговеца и че те ще бъдат изпратени безплатно на потребителя възможно най-бързо при поискване от страна на потребителя.
3. Ако договорът от разстояние се сключва по електронен път, то тогава, противно на предходния параграф, и преди сключването на договора от разстояние, на потребителя се предоставя текстът на тези общи правила и условия по електронен път, по такъв начин, че потребителят да може лесно да ги съхрани на траен носител на данни. Ако това не е възможно в рамките на разумното, то тогава, преди сключването на договора от разстояние, търговецът ще посочи къде общите правила и условия могат да бъдат проверени по електронен път и че по негово искане те ще бъдат изпратени безплатно на потребителя, по електронен път или друг път.
4. В случаите, когато в допълнение на тези общи правила и условия се прилагат конкретни правила и условия, свързани с продукти или услуги, по аналогия се прилагат вторият и третият параграф и потребителят винаги може да се позове на приложимото условие, което е най-благоприятно за него, в случай на несъвместими общи правила и условия.

Член 4 – Офертата

1. Ако дадена оферта е предмет на ограничен период на валидност или трябва да отговаря на определени условия, това ще бъде изрично упоменато в офертата.
2. Офертата трябва да съдържа пълно и точно описание на предлаганите продукти, цифрово съдържание и/или услуги. Описанието трябва да бъде достатъчно подробно, за да позволи на потребителя да направи правилна оценка на офертата. Ако търговецът използва илюстрации, те трябва да дават ясна представа за предлаганите продукти и/или услуги. Търговецът не е обвързан от очевидни грешки или грешки в офертата.
3. Всяка оферта съдържа информация, която дава ясна представа на потребителя какви права и задължения са свързани с приемането на офертата.

Член 5 – Договорът

1. Договорът ще бъде сключен, при спазване на посоченото в параграф 4, в момента, в който потребителят приеме офертата, и условията, регламентирани по този начин, са били изпълнени.
2. Ако потребителят е приел офертата по електронен път, търговецът незабавно ще потвърди получаването на приемането на офертата по електронен път. Потребителят може да разтрогне договора, стига това приемане да не е било потвърдено от търговеца.
3. Ако договорът бъде сключен по електронен път, търговецът ще предприеме подходящи технически и организационни мерки, за да осигури електронния пренос на данни и ще осигури безопасна уеб среда. Ако потребителят е в състояние да плати по електронен път, търговецът ще предприеме подходящи мерки за сигурност.

4. Търговецът може да получи информация – в законоустановените рамки – за способността на потребителя да изпълни задълженията си по плащането, както и за факти и фактори, които са важни за отговорното сключване на договора от разстояние. Ако това проучване дава на търговеца подходящи основания да откаже да сключи договора, то тогава той има право, подкрепено с мотиви, да отхвърли поръчка или заявление или да обвърже изпълнението му със специални условия.
5. Търговецът ще изпрати на потребителя най-късно при доставката на продукт, услуга или цифрово съдържание следната информация в писмена форма или по такъв начин, че потребителят да може да я съхранява на достъпен траен носител:
 - Адреса на офиса на мястото на стопанска дейност на търговеца, където потребителят може да подава оплаквания;
 - Условиата, при които потребителят може да се възползва от правото на отказ и метода, по който може да направи това, или ясно изявление, отнасящо се до преклудиране на правото на отказ;
 - Информация за гаранциите и съществуващото следпродажбено обслужване;
 - Цената, включително всички данъци върху продукта, услугата или цифровото съдържание; разходите за доставка, доколкото това е приложимо, и начина на плащане, доставка или изпълнение на договора от разстояние;
 - Изискванията за прекратяване на договора, ако продължителността на договора надвишава една година или ако е с неопределена продължителност;
 - Ако потребителят има право на отказ, стандартния формуляр за право на отказ.
6. В случай на договор с удължен срок, условието в предходния параграф се прилага само за първата доставка.

Член 6 – Право на отказ

При доставка на продукти

1. Когато закупува продукти, потребителят има право да развали даден договор, без да посочва причините, в срок от най-малко 14 дни. Търговецът има право да попита потребителя за причината за това прекратяване, но потребителят не е задължен да посочи своята(ите) причина(и).
2. Периодът, предвиден в параграф 1 започва в деня, след като продуктът е бил получен от потребителя или трета страна, посочена от потребителя, която не е превозващата страна, или:
 - Ако потребителят е поръчал няколко продукта: деня, в който потребителят или трета страна, посочен от потребителя, са получили последния продукт. Търговецът може да откаже една поръчка за няколко продукта с различни дати на доставка, при условие че той ясно е информирал потребителя за това преди процеса на поръчване.
 - Ако доставката на даден продукт включва различни доставки или части: деня, в който потребителят или трета страна, посочена от потребителя, са получили последната доставка или последната част;
 - При договори за редовна доставка на продукти през даден период: деня, в който потребителят или трета страна, посочена от потребителя, са получили последния продукт.

При доставка на услуги и цифрово съдържание, което не се доставя на материален носител:

3. Потребителят има право да развали даден договор, без да посочва причините, за доставка на цифрово съдържание, което не се доставя на материален носител за период от най-малко четиринадесет дни. Търговецът има право да попита потребителя за причината за това разтрогване, но потребителят не е задължен да посочи своята(ите) причина(и).
4. Периодът, предвиден в параграф 3, започва в деня, след като договорот е бил сключен.

Удължен срок за отказ за продукти, услуги и цифрово съдържание, което не се предоставя на материален носител, в случай че потребителят не е бил информиран за правото на отказ:

5. Ако търговецът не е предоставил на потребителя задължителната по закон информация за правото на отказ или ако стандартният формуляр не е бил предоставен, срокът за отказ изтича

дванадесет месеца след края на първоначално предвидения срок за отказ въз основа на предходните параграфи на този член.

6. Ако търговецът е предоставил на потребителя информацията, посочена в предходния параграф, в рамките на дванадесет месеца от датата на започване на първоначалния срок за отказ, срокът за отказ ще изтече 14 дни след деня, в който потребителят е получил информацията.

Член 7 – Задължения на потребителите по време на срока за отказ

1. По време на срока за отказ потребителят трябва да се отнася внимателно към продукта и неговата опаковка. Той трябва да разопакова или да използва продукта само доколкото това е необходимо, за да оцени естеството, характеристиките и ефикасността на продукта. Критерият тук е, че потребителят може само да борави с продукта и да го инспектира по същия начин, по който би му било разрешено да прави това в магазин.
2. Потребителят носи отговорност за обезценяване на продукта, което е следствие от начин на боравенето му с продукта, само ако е различно от разрешеното в параграф 1.
3. Потребителят не носи отговорност за обезценяването на продукта, ако търговецът не му е предоставил цялата задължителна по закон информация за правото на отказ преди сключването на договора.

Член 8 – Потребители, които упражняват правото си на отказ, и свързаните с това разходи

1. Потребител, който иска да упражни правото си на отказ, трябва да съобщи това на търговеца в рамките на срока за отказ чрез стандартния формуляр за правото на отказ или по друг недвусмислен начин.
2. Възможно най-бързо, но не по-късно от 14 дни след деня, в който това е било съобщено, както е посочено в параграф 1, потребителят трябва да върне продукта или да го предаде на (представител на) търговеца. Това не е необходимо да се прави, ако търговецът е предложил сам да вземе продукта. Потребителят при всички случаи трябва да е спазил времето за връщане на стоки, ако изпрати продукта обратно преди изтичането на срока за отказ.
3. Потребителят трябва да върне продукта с всички съответни аксесоари, ако това е разумно възможно, в оригиналното състояние и опаковката, и в съответствие с разумните и ясни указания, предоставени от търговеца.
4. Рискът и тежестта на доказване за упражняване на правото на отказ правилно и навреме се носят от потребителя.
5. Потребителят поема преките разходи за връщането на продукта. Ако търговецът не е заявил, че потребителят трябва да поеме тези разходи или ако търговецът заяви готовност да поеме сам тези разходи, тогава потребителят не носи отговорността за поемане на разходите по връщането на стоките.
6. Ако потребителят упражни правото си на отказ, след като първо изрично е поискал предоставената услуга или доставката на газ, вода или електричество, които не са подготвени за продажба, да бъдат изпълнени в ограничен обем или определено количество през срока за отказ, потребителят ще дължи на търговеца парична сума, еквивалентна на тази част от договора, която търговецът е изпълнил към момента на отказа, в сравнение с изпълнението на договора изцяло.
7. Потребителят няма да поеме никакви разходи за изпълнението на услуги или доставката на вода, газ или електричество, които не са подготвени за продажба – в ограничен обем или количество – или за доставка на градско централно отопление, ако:
 - Търговецът не е предоставил на потребителя задължителната по закон информация за правото на отказ, разходите, платими в случай на отказ или стандартния формуляр за правото на отказ, или:
 - Потребителят не е попитал изрично за започването на изпълнението на услугата или доставката на газ, вода, електричество или градско централно отопление по време на срока за отказ.
8. Потребителят няма да поеме никакви разходи за цялостното или частично доставяне на цифрово съдържание, което не се доставя на материален носител, ако:

- Преди доставката той не се е съгласил изрично със започването на изпълнението на договора преди края на срока за отказ;
 - Не е признал, че е загубил правото си на отказ при предоставянето на своето разрешение; или
 - Търговецът е пропуснал да потвърди това изявление, направено от потребителя.
9. Ако потребителят упражни правото си на отказ, всички допълнителни споразумения се прекратяват законно.

Член 9 – Задължения на търговците в случай на отказ

1. Ако търговецът дава възможност на потребителя да заяви своя отказ по електронен път, то след получаване на такова изявление той трябва да изпрати незабавно потвърждение за неговото получаване.
2. Търговецът незабавно възстановява на потребителя всички плащания, включително всички разходи за доставка, които търговецът е начислил за върнатия продукт, макар и най-късно в рамките на 14 дни след деня, в който потребителят е съобщил за отказа. Освен в случаите, в които търговецът е предложил сам да си върне продукта, той може да отложи възстановяването на сумата, докато не получи продукта или докато потребителят не докаже, че е върнал продукта, в зависимост от това кое се случва по-рано.
3. За всяко възстановяване на сумата търговецът ще използва същия метод на плащане, който първоначално е бил използван от потребителя, освен ако потребителят не се съгласи да приеме друг метод. Възстановяването е безплатно за потребителя.
4. Ако потребителят е избрал скъп метод на доставка, който е предпочел пред най-евтината стандартна доставка, търговецът не трябва да възстановява допълнителните разходи на по-скъпия метод.

Член 10 – Преклудирание на правото на отказ

Търговецът може да преклудира правото на отказ за следните продукти и услуги, но само ако търговецът е посочил това ясно, когато е правил офертата, или поне своевременно преди сключването на договора:

1. Продукти или услуги, чиито цени са обект на колебания на финансовия пазар, върху които търговецът няма влияние и които могат да възникнат в рамките на срока за отказ;
2. Договори, сключени по време на публичен търг. Публичният търг се дефинира като метод на продажба, при който даден търговец предлага продукти, цифрово съдържание и/или услуги на търг, под ръководството на тръжен продавач, и при който успешният купувач е длъжен да закупи продуктите, цифровото съдържание и/или услуги;
3. Договори за предоставяне на услуги, след пълното завършване на услугата, но само ако:
 - Изпълнението е започнало с изричното предварително съгласие на потребителя; и
 - Потребителят е декларирал, че е загубил правото си на отказ веднага след като търговецът е изпълнил договора изцяло;
4. Пакетни туристически пътувания, пакетни туристически ваканции и пакетни туристически обиколки, както е посочено в член 7: 500 BW и договори за пътнически транспорт;
5. Договори за предоставяне на услуги, осигуряващи достъп до настаняване, ако договорът вече предвижда определена дата или период на изпълнение и е различно от това за целта на настаняването, транспортирането на стоки, услугите за наем на автомобили и кетъринг;
6. Договори, свързани с развлекателни дейности, ако договорът вече предвижда конкретна дата или срок на изпълнение;
7. Продукти, произведени съгласно спецификациите на потребителя, които не са изработени предварително и са направени въз основа на конкретен избор или решение на потребителя, или които са ясно предназначени за конкретно лице;
8. Продукти, подлежащи на бързо разваляне или имащи ограничен срок на съхранение;

9. Запечатани продукти, които, поради причини, свързани със защитата на здравето или хигиената, не са подходящи за връщане и чийто печат(пломба) е бил нарушен след доставката;
10. Продукти, които, поради своето естество, са били смесени с други продукти, от които не могат да бъдат възстановени;
11. Алкохолни напитки, чиято цена е договорена при сключването на договора, но чиято доставка може да бъде осъществена само след 30 дни, като действителната им стойност зависи от колебанията на пазара, върху които търговецът няма влияние;
12. Запечатани аудио- или видеозаписи и компютърен апарат, чийто печат(пломба) е бил нарушен след доставката;
13. Доставката на цифрово съдържание, различно от това, което се предоставя на материален носител, но само ако:
 - Доставката е започнала с изричното предварително съгласие на потребителя, и
 - Потребителят е заявил, че това означава, че губи правото си на отказ.

Член 11 – Цената

1. По време на периода на валидност, посочен в офертата, цените на предлаганите продукти и/или услуги няма да бъдат увеличавани, с изключение на ценовите промени в тарифите за ДДС.
2. Противно на предходния параграф, търговецът може да предлага продукти или услуги на променливи цени в случаите, когато тези цени са обект на колебания на финансовия пазар, върху които търговецът няма влияние. Офертата трябва да се позовава на тази връзка с колебанията и фактът, че всички посочени цени са препоръчителни цени.
3. Увеличения на цените в рамките на 3 месеца след сключването на договора са разрешени само ако са резултат от законови разпоредби или правила.
4. Увеличения на цените повече от 3 месеца след сключването на договора са разрешени само ако търговецът е предвидил това и:
 - Те са резултат от законови разпоредби или договорености; или
 - Потребителят има право да прекрати договора в деня, в който увеличението на цената влиза в сила.
5. Цените, посочени в офертите за продукти или услуги, трябва да включват ДДС.

Член 12 – Изпълнение на договора и допълнителна гаранция

1. Търговецът гарантира, че продуктите и/или услугите изпълняват договора, спецификациите, посочени в офертата, разумните изисквания за надеждност и/или обслужваемост и законово установените правила и/или правителствени разпоредби, съществували към датата на сключване на договора. Ако е договорено, търговецът също така гарантира, че продуктът е подходящ за различно от нормалното обозначение.
2. Споразумението за допълнителна гаранция, предложено от търговеца, производителя или вносителя, никога не може да повлияе на законните права и претенции, които потребителят може да предяви срещу търговеца въз основа на договора, ако търговецът не е изпълнил своята част от договора.
3. Допълнителната гаранция се определя като всяко задължаване на търговец, негов доставчик, вносител или производител, които предоставят на потребителя права или претенции, надвишаващи предвидените от закона, в случай че той не изпълни своята част от договора.

Член 13 – Доставка и изпълнение

1. Търговецът ще полага възможно най-големи грижи при получаването и изпълнението на поръчки за продукти и при оценката на заявления за предоставяне на услуги.
2. Мястото на доставка ще се счита адреса, който потребителят съобщава на компанията.

3. Вземайки предвид посоченото в член 4 от настоящите общи правила и условия, компанията ще изпълнява приетите поръчки с ефективна бързина, макар и най-късно в рамките на 30 дни, освен ако не е договорен различен период на доставка. Ако доставката претърпи забавяне или ако доставката не може да бъде изпълнена, или само частично, потребителят ще бъде информиран за това не по-късно от 30 дни, след като е направена поръчката. В този случай потребителят има право да разтрогне договора безплатно, както и право на евентуални обезщетения.
4. След разтрогването, в съответствие с предходния параграф, търговецът незабавно възстановява на потребителя сумата, която той е платил.
5. Рискът от повреда и/или загуба на продукти се носи от търговеца до момента на доставянето му на потребителя или на представител, предварително определен от потребителя и обявен на търговеца, освен ако изрично не е уговорено друго.

Член 14 – Сделки с удължена продължителност: продължителност, прекратяване и удължаване

Прекратяване

1. Потребителят има право по всяко време да прекрати договор с неопределен срок, сключен за редовна доставка на продукти (включително електричество) или услуги, предмет на договорените правила за прекратяване и срок на предизвестие, който не трябва да надвишава един месец.
2. Потребителят има право по всяко време да прекрати даден договор с определен срок, сключен за редовна доставка на продукти (включително електричество) или услуги, в края на определения срок, при спазване на договорените правила за прекратяване и срок на предизвестие, който не трябва да надвишава един месец.
3. По отношение на договорите, описани в първите два параграфа, потребителят може:
 - да ги прекрати по всяко време и да не се ограничи до прекратяване в точно определено време или по време на конкретен период;
 - да ги прекрати по същия начин, по който са били сключени;
 - винаги да ги прекрати при спазване на същия срок на предизвестие като този, предвиден за търговеца.

Удължаване

4. Срочен договор, сключен за редовна доставка на продукти (включително електричество) или услуги, не може да бъде автоматично удължен или подновен за определен период от време.
5. В отклонение от посоченото в предходния параграф, срочен договор, сключен за редовна доставка на ежедневни или седмични вестници или списания, може автоматично да бъде удължен за определен срок, който не надвишава три месеца, ако потребителят е свободен да прекрати този удължен договор към края на удължаването, със срок на предизвестие, който не надвишава един месец.
6. Договорът за определен срок, който е сключен за редовна доставка на продукти или услуги, може автоматично да бъде удължен за неопределен период от време, само ако потребителят има право на прекратяване по всяко време, със срок на предизвестие, който не надвишава един месец, а в случай на договор за редовна доставка на ежедневни или седмични вестници или списания, но по-малко от веднъж месечно, период, който не надвишава три месеца.
7. Договор за определен срок за редовна доставка, като въвеждане, на ежедневни или седмични вестници и списания (пробни абонаменти или въвеждащи абонаменти) няма да бъде удължен автоматично и автоматично ще се прекрати в края на пробния период или въвеждащия период.

Продължителност

8. Ако определеният срок на договора надвишава една година, то тогава, след една година, потребителят има право на прекратяване по всяко време, със срок на предизвестие, който не надвишава един месец, освен ако разумността и справедливостта не показват, че преждевременното прекратяване на договора би било неприемливо.

Член 15 – Плащане

1. Доколкото в договора или допълнителните условия не е предвидена друга дата, дължимите от потребителя суми трябва да бъдат изплатени в рамките на 14 дни след започването на срока за отказ или при липса на срок за отказ в рамките на 14 дни след сключването на договора . В случай на договор за предоставяне на услуга, този 14-дневен период започва да тече от деня, след като потребителят е получил потвърждение за договора.
2. При продаване на продукти на потребители, общите правила и условия може никога да не предвиждат авансово плащане в размер на повече от 50%. Когато е предвидено авансово плащане, потребителят не може да се позовава на никакви права във връзка с изпълнението на въпросната поръчка или услуга(и), преди да е извършено предвиденото авансово плащане.
3. Потребителят е длъжен незабавно да съобщи на търговеца за всякакви неточности в предоставените или заявените данни за плащане.
4. Ако потребителят не изпълни задължението(ята) си за плащане своевременно, след като търговецът е информирал потребителя за закъснялото плащане, потребителят има право на 14 дни, за да изпълни задължението си да плати; ако плащането не бъде извършено в рамките на този 14-дневен период, ще трябва да се плати законна лихва върху дължимата сума и търговецът ще има право да наложи разумни извънсъдебни разноски по събирането, които е направил. Тези разходи по събирането възлизат най-много на: 15% от неплатените суми до 2 500 евро; 10% за следващите 2 500 евро; и 5% за следващите 5 000 евро, с минимум 40 евро. Търговецът може да направи отклонения от тези суми и проценти, които са благоприятни за потребителя.

Член 16 – Процедура за оплаквания

1. Търговецът предвижда процедура за подаване на оплаквания, която е получила достатъчна публичност, и ще разгледа дадено оплакване в съответствие с тази процедура за оплаквания.
2. Потребител, който е открил недостатъци при изпълнението на даден договор, трябва незабавно да подаде всички свои оплаквания на търговеца, напълно и с ясни описания.
3. Отговор на оплаквания, подадени до търговеца, ще бъде предоставен в рамките на 14 дни, считано от датата на получаване. Ако се очаква, че оплакването ще изисква по-дълго време за обработка, то тогава търговецът ще отговори в рамките на 14 дни, потвърждавайки получаването и посочвайки кога потребителят може да очаква по-подробен отговор.
4. Оплакване за продукт, услуга или услугата на търговеца може да бъде подадено и чрез формуляр за оплаквания на страницата на потребителя на уебсайта на Thuiswinkel.org, www.thuiswinkel.org. След това оплакването се изпраща както до съответния търговец, така и до Thuiswinkel.org.
5. Оплакване, което не може да бъде разрешено чрез съвместна консултация в разумен период от време или в рамките на 3 месеца след подаването му, става спор, който подлежи на разрешаване чрез схемата за уреждане на спорове.

Член 17 – Спорове

1. Договорите, сключени между търговец и потребител, и които са предмет на тези общи правила и условия, са предмет само на холандското законодателство.
2. Споровете между потребител и търговец относно сключването или упражняването на договори, свързани с продукти и услуги, които се доставят от този търговец, могат да бъдат отнесени до Комитета по спорове на Thuiswinkel, пощенска кутия 90600, 2509 LP в Хага (www.sgc.nl), както от потребителя, така и от търговеца, при надлежно спазване на посоченото по-долу.
3. Комитетът по спорове ще се занимае със спора, само ако потребителят първо е отправил оплакването си, без забавяне, към търговеца.
4. Спорът трябва да бъде представен на Комитета по спорове в писмена форма най-късно до три месеца след възникването на спора.
5. Ако даден потребител иска да отнесе спора до Комитета по спорове, търговецът е обвързан от този избор. Ако това е по желание на търговеца, тогава потребителят ще посочи, в отговор на писмено искане, направено от търговеца, дали е в договор или предпочита спорът да се разглежда от компетентното съдилище. Ако потребителят не посочи своя избор пред търговеца в

рамките на период от пет седмици, тогава търговецът има право да отнесе спора пред компетентното съдилище.

6. Решенията на Комитета по спорове са предмет на условията, предвидени в разпоредбите на Комитета по спорове. Решенията на Комитета по спорове възприемат формата на обвързващи съвети.
7. Комитетът по спорове няма да се занимава с даден спор – или ще прекрати намесата си – ако търговецът е получил временно спиране на плащанията, фалирал е или действително е прекратил стопанската си дейност, преди Комитетът да е разрешил спора по време на заседание и да е постановил окончателно решение.
8. Ако наред с Комитета по спорове на Thuiswinkel има друг компетентен комитет по спорове, който е признат, или такъв, който е свързан с Фондацията на Комитетите по спорове по потребителски въпроси (SGC) или Финансовите услуги на Института по жалби (Kifid), Комитетът по спорове на Thuiswinkel е желателно да има юрисдикция по отношение на спорове, които се отнасят главно до метода на продажбите или до предоставянето на услуги от разстояние. За всички останали спорове това ще бъде другият Комитет по спорове, който е признат от SGC или е свързан с Kifid.

Член 18 – Браншова гаранция

1. Thuiswinkel.org гарантира изпълнението на задълженията на своите членове във връзка със задължителните съвети, наложени им от Комитета по спорове на Thuiswinkel, освен ако членът не реши да отнесе задължителния съвет пред съдилище за проверка в рамките на два месеца след датата на този съвет. В случай на съдебна проверка прекратяването на гаранцията ще приключи и гаранцията ще влезе отново в сила, след като съдебното решение стане окончателно и заключително, чрез което съдът е декларирал, че обвързващият съвет има обвързващ ефект. При максимална сума от до 10 000 евро на обвързващ съвет Thuiswinkel.org ще изплати тази сума на потребителя. В случай на суми по-високи от 10 000 евро на обвързващ съвет, ще бъде изплатена сумата от 10 000 евро. Доколкото сумата е по-висока от 10 000 евро, Thuiswinkel.org има задължението да положи разумни адекватни усилия, за да преследва члена да изпълни задължителния съвет.
2. Прилагането на тази гаранция изисква от потребителя да подаде писмено възражение до Thuiswinkel.org и да прехвърли иска си към търговеца на Thuiswinkel.org. Доколкото иска към търговеца надвишава сумата от 10 000 евро, на потребителя ще бъде предложена възможността да прехвърли иска си към търговеца над сумата от 10 000 евро на Thuiswinkel.org, където след това организацията ще търси изплащането на иска в съда на собствено име и разноски.

Член 19 – Допълнителни или различни договорености

Допълнителните договорености или договорености, които се различават от тези общи правила и условия, не могат да бъдат в ущърб на потребителя и трябва да бъдат записани в писмена форма или по такъв начин, че потребителите да могат да ги съхраняват по леснодостъпен начин на траен носител.

Член 20 – Изменение на общите правила и условия на Thuiswinkel.org

1. Thuiswinkel.org ще изменя тези общи правила и условия само след консултация с Асоциацията на потребителите.
2. Измененията на тези условия ще влизат в сила само след като бъдат публикувани по подходящ начин, като се има предвид, че когато измененията се прилагат по време на валидността на дадена оферта, предимство ще има най-благоприятната за потребителя разпоредба.

Thuiswinkel.org

P.O. Box 7001, 6710 CB EDE, the Netherlands.

Могат да се извеждат права само въз основа на холандската версия на тези общи правила и условия.

Приложение I: Стандартен формуляр за право на отказ

Стандартен формуляр за право на отказ

(Този формуляр трябва да бъде попълнен и върнат, само ако искате да се откажете от договора.)

- До:
vidaXL B.V.
Mary Kingsleystraat 1 5928 SK Venlo,
Limburg The Netherlands
webservice@vidaxl.bg

- [Адрес на потребителя(ите)]
С настоящото аз(ние)* Ви информирам(е), че по отношение на нашия договор относно Продажбата на следните продукти: [описание на продукта]*
Доставката на следното цифрово съдържание: [Описание на цифровото съдържание]*
Доставката на следната услуга: [Описание на услугата]*

Аз(Ние)* упражнявам(е) правото си на отказ.

- Поръчан на*/Получен на*: [Дата на поръчването на услуги или на получаването на стоки]
- [Име на потребителя(ите)]
- [Подпис на потребителя(ите)] (само ако този формуляр се подава на хартиен носител)

*Изтрийте или дайте допълнителна информация, според както е приложимо.

Общи условия за ползване Бизнес клиенти

Последна актуализация: 2026-04-21

Съдържание:

Член 1 - Определения
Член 2 - Самоличност на Продавача
Член 3 - Приложимост
Член 4 - Бизнес клиенти
Член 5 - Оферта
Член 6 - Договорът
Член 7 - Ценообразуване
Член 8 - Доставка и изпълнение
Член 9 - Плащане
Член 10 - Запазване на собствеността
Член 11 - Отговорност
Член 12 - Процедура за подаване на рекламации
Член 13 - Разни
Член 14 – Спорове

Член 1 - Определения

В тези общи условия ще се използват следните термини и определения:

Бизнес клиент: физическото или юридическото лице, което действа като професионалист и/или като фирма и прави поръчка във vidaXL. Това лице може да направи поръчка само чрез бизнес профил във vidaXL. Ако поръчката е направена чрез обикновен акаунт във vidaXL или чрез плащане от гост, ще приемем, че е за лични цели и няма да позволим промяна на фактурата. Възстановяването на ДДС няма да се предоставя в такива случаи, тъй като промяната на фактурите може да доведе до рискове от измами;

Уебсайт: уебсайтът на vidaXL, на който са публикувани тези общи условия и където Бизнес клиентите могат да правят поръчки;

Акаунт на Бизнес клиент: специфичен акаунт, предоставен на фирми след проверка на самоличността, който позволява на Бизнес клиента да прави поръчки без начисляване на ДДС, когато е приложимо;

Оферта: Предложение от vidaXL за продажба на Стоки/Продукти, при спазване на условията, посочени в настоящите Общи условия;

Договор: Всеки договор между vidaXL и Бизнес клиент за продажба и покупка на Стоки/Продукти чрез Уебсайта;

Страни: vidaXL и Бизнес клиент, заедно;

Стоки/продукти: стоките, продавани от vidaXL чрез уебсайта.

Общи условия: настоящите Общи условия за Бизнес клиенти

Член 2 - Самоличност на Продавача

Продавачът, vidaXL Commerce Europe B.V., е дружество, учредено съгласно нидерландското законодателство, със следните данни:

- Адрес: Mary Kingsleystraat 1, 5928 SK Venlo, Нидерландия
- ДДС номер: NL868556786B01
- Номер на търговска камара: 98584669

(наричано по-долу „vidaXL“ или „Продавач“).

Член 3 - Приложимост

- 3.1. Тези Общи условия се прилагат за всички оферти, направени от vidaXL, и за всеки договор, сключен между vidaXL и Бизнес клиента.
- 3.2. Всички отклонения от тези ОУ се отхвърлят изрично, освен ако не е изрично договорено друго в писмена форма от страните.
- 3.3. Тези Общи условия се предоставят от vidaXL на Бизнес клиента на уебсайта на vidaXL или по искане на Бизнес клиента.
- 3.4. Бизнес клиентите не получават достъп до търгове в регионите, където се предлагат такива услуги.
- 3.5. Бизнес клиентите могат да участват в програми за лоялност, когато са изрично предложени.

Член 4 - Бизнес клиенти

- 4.1 Бизнес клиентите трябва да се регистрират за акаунт на Бизнес клиент, за да правят поръчки като бизнес. Не е възможно да правите поръчки от името на фирма, без да създадете акаунт на Бизнес клиент, а също така няма да е възможно да попълвате фирмена информация при финализираня, различни от финализирането на профила на бизнес клиент.
- 4.2 Създаване на акаунт на бизнес клиент: Бизнес клиентите трябва да предоставят своята самоличност и номер по ДДС за проверка. Ще проверим дали ДДС съответства на регистъра VIES. Ако имаме съмнения, ние си запазваме правото да откажем създаването на акаунта. vidaXL си запазва правото да прекрати акаунта по всяко време, ако подозираме измама или други нередности.
- 4.3 Възстановяване на ДДС.
 - 4.3.1 Поръчки от бизнес акаунти. Освен ако не е предвидено друго в закона, когато използвате акаунт на бизнес клиент, ДДС се приспада, когато е приложимо, от всяка поръчка по време на процеса на поръчка. Допълнителна информация можете да намерите на специалната страница Център за помощ.
 - 4.3.2 Други поръчки. Поръчки, направени без акаунт на бизнес клиент, няма да отговарят на условията за възстановяване на ДДС.

Член 5 - Оферта

- 5.1. Ако Офертата е валидна за ограничен период от време или при определени условия, те ще бъдат ясно посочени в офертата.
- 5.2. Офертата включва подробно описание на продуктите, за да може Бизнес клиентът да оцени офертата правилно.
- 5.3. Въпреки че vidaXL ще положи разумни усилия, за да гарантира точността и пълнотата на информацията на своя уебсайт, могат да възникнат грешки (включително печатни и програмни грешки). vidaXL си запазва правото да коригира такива грешки и не е обвързана с договор, сключен въз основа на погрешна информация. vidaXL освен това си запазва правото да анулира всеки договор, сключен въз основа на такива грешки.

Член 6 - Договорът

- 6.1 Договор се счита за сключен само при изпълнение на всички от следните условия: Бизнес клиентът прави поръчка, получава пълно плащане, потвърждение на поръчката се издава от vidaXL и поръчката се изпраща от vidaXL.
- 6.3 Ако бизнес клиентът предостави невярна информация, vidaXL си запазва правото да спре изпълнението, докато не получи правилната информация.
- 6.4 vidaXL може да оцени способността на бизнес клиента да изпълни задълженията си за плащане и може да откаже или да наложи условия на поръчка въз основа на разумни основания. Такива решения ще бъдат съобщени на бизнес клиента в рамките на три дни от сключването на договора.

Член 7 - Ценообразуване

7.1. С изключение на поръчките, направени на vidaXL.nl или vidaXL.pl, където цените включват ДДС, тъй като стоките се доставят в рамките на една и съща държава, всички други цени на уебсайта ще бъдат показани без ДДС и ДДС няма да бъде начислен. Може да има допълнителни такси, като такси за доставка.

7.2. Допълнителни такси, като такси за доставка и такси за плащане, ще бъдат посочени на уебсайта и по време на процеса на поръчка

Член 8 - Доставка и изпълнение

8.1 Доставка

8.1.1. Посочените срокове за доставка са приблизителни и отразяват задължение за разумно усилие. vidaXL е свободен да избере превозвача и закъсненията няма да дадат право на бизнес клиента на каквато и да е форма на обезщетение, освен в случай на умисъл или груба небрежност.

8.1.2. vidaXL си запазва правото да доставя поръчки в множество колети и няма да бъде принуден да доставя всички артикули едновременно.

8.1.3. Ако бизнес клиент или определена трета страна не присъства на адреса за доставка, за да получи стоките в уговореното време, vidaXL си запазва правото или да остави продукта на мястото на доставка, ако последният е безопасен, или да задържи продуктите. vidaXL може да предложи повторна доставка срещу допълнителни разходи за бизнес клиента. Ако доставката в крайна сметка е невъзможна, задължението за плащане остава в сила и допълнителните разходи, включително таксите за връщане, могат да бъдат фактурирани на бизнес клиента. vidaXL си запазва правото да предостави продуктите за получаване на място по свой избор, за да могат Бизнес клиентите да ги вземат.

8.2. Прехвърляне на рискове. Рискът от загуба или повреда на продуктите остава във vidaXL до доставката до Бизнес клиента, освен ако не е уговорено друго. Ако Бизнес клиентът избере да получи сам стоките, рискът се прехвърля към момента на предаването. Рисковете се прехвърлят на Бизнес клиента след като първият опит за доставка се окаже неуспешен.

8.3 Съответствие на продукта

8.3.1. vidaXL гарантира, че доставените продукти ще отговарят на договора, при спазване на малки отклонения в спецификациите (напр. размер, тегло, цвят и т.н.), които обикновено се приемат в рамките на индустрията.

8.3.2. Очевидни дефекти/несъответствие. Бизнес клиентът трябва да инспектира продуктите веднага след доставката или в разумен срок след това, не по-късно от 14 дни след получаването. Приемането на стоките ще означава приемане на всички очевидни дефекти, спазване на договора, които разумно биха могли да бъдат открити. Всички видими дефекти трябва да бъдат докладвани на vidaXL в рамките на 14 дни от доставката; ако не направите това, ще загубите правото си на ремонт, замяна или възстановяване на суми.

8.3.3. Скрити дефекти. В случаите, когато дефектите станат явни по-късно, Бизнес клиентът трябва да уведоми vidaXL в разумен срок и във всеки случай не по-късно от два месеца след откриването на дефекта. Ако не съобщите за дефекти в рамките на този период, ще се анулират всички права за отстраняване. Ако бизнес клиентът съобщи за дефект своевременно, vidaXL по свое усмотрение ще определи подходящото средство за защита, включително, но не само, ремонт, подмяна, частично възстановяване на сумата или пълно възстановяване на сумата.

Член 9 - Плащане

9.1. Бизнес клиентът трябва да плати за поръчката си, като използва един от начините на плащане, които са му на разположение, както е описано и посочено в процеса на плащане и на специалната страница в Центъра за помощ. Някои начини на плащане може да са ограничени за Бизнес клиенти, използващи Бизнес акаунти. Договорът се счита за сключен, след като vidaXL получи пълно плащане.

9.2. Ако Бизнес клиентът не изпълни задълженията си за плащане в рамките на определеното време, той се счита за неизпълнен, без да е необходимо известие за неизпълнение. vidaXL може да начисли законна лихва и всички приложими извънсъдебни такси за събиране на Бизнес клиента.

Член 10 - Запазване на собствеността

10.1. Доставените стоки остават собственост на vidaXL, докато Бизнес клиентът не плати изцяло дължимата сума.

Член 11 - Отговорност

11.1. Отговорност на vidaXL:

11.1.1 До максималната степен, позволена от закона, отговорността на vidaXL за всяко неизпълнение по договора се ограничава до общата сума, платена от Бизнес клиента за съответния договор.

11.1.2. vidaXL не носи отговорност за непреки щети, включително, но не само, последващи щети, загуба на печалба, пропуснати спестявания, загуба на данни или щети, произтичащи от прекъсване на бизнеса.

11.1.3 Тези ограничения не се прилагат, когато отговорността не може да бъде изключена от закона.

11.2 Отговорност на Бизнес клиента: Бизнес клиентът обезщетява vidaXL срещу всякакви искове на трети страни, освен в случаи на умисъл или груба небрежност от страна на vidaXL или неговите директори.

11.3 Непреодолима сила.

11.3.1 vidaXL не носи отговорност за неизпълнение на задълженията си в случай на непреодолима сила, както е определено в нидерландското договорно право.

11.3.2 В случаи на форсмажорни обстоятелства, Бизнес клиентът не може да претендира за обезщетение за понесени щети.

11.3.3 Съгласно нидерландското законодателство форсмажорните обстоятелства не освобождават длъжника от задълженията за плащане на дължими суми по договора.

Член 12 - Процедура за подаване на reklamacии

12.1 Бизнес клиентът може да подава reklamacии, като използва всеки от методите за комуникация, предоставени от vidaXL на уебсайта.

12.2 Reklamacии, свързани с изпълнението на договора, трябва да бъдат подадени незабавно, с предоставени пълни данни, в разумен срок, след като Бизнес клиентът установи проблема.

12.3 vidaXL ще отговори на reklamacии в рамките на 14 дни от получаването. Ако е необходимо повече време за разрешаване, vidaXL ще потвърди получаването и ще посочи кога може да се очаква изчерпателен отговор.

Член 13 - Разни

13.1 **Вариация:** vidaXL си запазва правото да изменя тези Общи условия без предизвестие. Всички изменения се прилагат за поръчки, направени след публикуването на преработената версия.

13.2 **Разделимост:** Ако която и да е разпоредба на настоящото Споразумение се счита за невалидна, незаконна или неприложима, валидността на останалите разпоредби няма да бъде засегната.

13.3 **Независимост:** Нищо в настоящото споразумение не трябва да се тълкува като установяване на партньорство, съвместно предприятие или отношения на представителство между страните.

13.4 **Подизпълнители.** vidaXL си запазва правото да възлага на подизпълнители всички или част от услугите, необходими за изпълнение на договора.

Член 14 - Спорове

14.1 Договорите между vidaXL и Бизнес клиента, за които се прилагат тези Общи условия, се уреждат изключително от законодателството на Нидерландия.

14.2. Всички спорове, които биха могли да възникнат от договора и не могат да бъдат уредени по взаимно съгласие, могат да бъдат отнесени изключително до съда на Оост-Брабант, местоположение Хертогенбос. Това важи до степента, в която задължителните правила за юрисдикция ограничават този избор. vidaXL и Бизнес клиентът могат да разрешават споровете си чрез правно обвързващи съвети или арбитраж.