

**ОБЩИ УСЛОВИЯ НА „ИНТРАМА ИНВЕСТ“ ЕООД ЗА ИЗПОЛЗВАНЕ НА ОНЛАЙН МАГАЗИН  
INTRAMA ОТ  
КЛИЕНТИ - ФИЗИЧЕСКИ ЛИЦА**

Чл.1. Настоящите общи условия уреждат взаимоотношенията между „ИНТРАМА ИНВЕСТ“ ООД, по-долу за краткост "Търговец", от една страна, и Клиентите на интернет страници и услуги, намиращи се на уебсайт [www.intramashop.com](http://www.intramashop.com), наричани по-долу за краткост Клиенти, от друга.

Чл. 2. Информация съгласно Закона за електронната търговия и Закона за защита на потребителите:

1. Наименование на Доставчика: „ИНТРАМА ИНВЕСТ“ ЕООД;
2. Седалище и адрес на управление: гр. Добрич, ул. "Сан Стефано" №2, ет.3, ап.318;
3. Адрес за упражняване на дейността: гр. София, Герман, ул. „Манастирска воденица“ 1;
4. Данни за кореспонденция: гр. София, Герман, ул. „Манастирска воденица“ 1;
5. Вписване в публични регистри: ЕИК: 124517174;
6. Надзорни органи:
  - (1) Комисия за защита на личните данни  
Адрес: София 1592, бул. „Проф. Цветан Лазаров“ № 2,  
тел.: (02) 940 20 46  
факс: (02) 940 36 40  
Email: [kzld@government.bg](mailto:kzld@government.bg), [kzld@cpdp.bg](mailto:kzld@cpdp.bg)  
Уеб сайт: [www.cpdp.bg](http://www.cpdp.bg)
  - (2) Комисия за защита на потребителите  
Адрес: 1000 гр. София, пл."Славейков" №4А, ет.3, 4 и 6,  
тел.: 02 / 980 25 24  
факс: 02 / 988 42 18  
гореща линия: 0700 111 22  
Уеб сайт: [www.kzp.bg](http://www.kzp.bg)

Чл.3. Моля, прочетете изцяло публикуваните Общи условия преди да използвате информационните и търговски услуги, предлагани на Сайта (наричани за краткост Услуги).

Чл.4. Тези условия обвързват всички настоящи и бъдещи клиенти. Предмет на търговия в ОНЛАЙН МАГАЗИН INTRAMA са онлайн продажби на произведените от ИНТРАМА Инвест ЕООД продукти: вакуум пликове и самозалепващи етикети и сервизни консумативи за машини, предназначени за директен контакт с хранителни продукти, които се съхраняват в контролирани условия, съгласно европейските изисквания за добра хигиена и гарантиране на безопасността им.

Чл.5. При маркиране на полето "Приеман/Съгласен съм с Общите условия", Вие правите изявление, с което потвърждавате, че сте запознати с и приемате настоящите Общи условия.

Чл.6. Потвърждаването на Общите условия представлява приемане на всички условия, предвидени в тях, и е необходимо и задължително условие за поръчката и закупуването на Стоки от Сайта.

**ДЕФИНИЦИИ**

Чл.7. За целите на настоящите Общи условия долупосочените понятия следва да се разбират в следния смисъл:

а) **Сайт** - [www.intramashop.com](http://www.intramashop.com) и всички негови подстраници. Сайтът има функциите на електронен магазин за продажба на Стоки на Търговеца. Електронният магазин предоставя на Клиентите информация за Стоките, описани по-долу, както и възможност за тяхното закупуване чрез поръчка и заплащане на съответната продажна

цена и разноси, при спазване от страна на Клиента на настоящите Общи условия, на действащото българско и европейско законодателство, на всички общоприети в страната търговски практики, както и на допълнително посочените съответни изисквания за конкретните продукти.

b) **Клиент** – всяко пълнолетно физическо лице, което чрез приемането на настоящите Общи условия е сключило договор за покупко-продажба през онлайн платформата за електронна търговия на „Интрама Инвест“ ЕООД и се е съгласило с настоящите Общи условия. Лица, които не отговарят на изискванията за клиенти – физически лица, нямат право да закупят продукти от Сайта. За лицата, които желаят да закупят стоки чрез юридическо лице, важат Общите условия за юридически лица.

c) **Профил** – личният профил на Клиента в Сайта, който позволява на Клиента да направи поръчка на стоки.

d) **Общи условия** - настоящите Общи условия, които включват условия за ползване на Сайта, правила за регистрация, поръчка, покупка и доставка на Стоки, както и всяка друга правнозначима информация, която се намира на Сайта. Настоящите Общи условия представляват договор между Търговеца и Клиента за покупко-продажбата на Стоки от Сайта на територията на България, с който Клиентът се задължава да заплати поръчаните Стоки и свързаните с тях услуги. Общите условия уреждат правата и задълженията на ползвателите и посетителите на Сайта. Страни по договора са Търговецът, от една страна, и Клиентът, от друга страна. С поръчката и закупуването на стоки Клиентът заявява, че е запознат и приема настоящите Общи условия.

e) **Стока** – артикули, публикувани на Сайта и предлагани за продажба от Търговеца чрез Сайта.

f) **Предоставяни услуги** – изрично описани на Сайта услуги, свързани с продажбата на Стоки.

## РЕГИСТРАЦИЯ

Чл.8. Достъпът до Сайта е свободен, но за закупуване на стоки се изисква регистрация в Сайта на Търговеца и създаване на Профил на Клиента. Регистрацията се прави при първа поръчка от Клиента.

Чл.9. За да се регистрира, Клиентът трябва да избере уникално потребителско име и парола, както и да посочи адрес за доставка, e-mail, телефон(и) за връзка, данни за фактура, които ще бъдат запазени в системата на Търговеца. След успешна регистрация Клиентът ще има възможност да промени данните, ако това е необходимо.

Чл.10. С извършване на регистрацията се счита, че Клиентът е приел настоящите Общи условия. С извършване на регистрацията Клиентът декларира и гарантира, че е пълнолетно физическо лице и че използва своята действителна самоличност и данни при регистрацията.

Чл.11. Регистрацията се извършва чрез въвеждане на данни за Клиента, включително потребителско име и парола, както и данни за контакт, съгласно формуляра на Сайта.

Чл.12. Лицата, които не са навършили пълнолетие, нямат право да се регистрират и/или да закупват Продуктите в онлайн магазина.

Чл.13. Всяко лице, извършващо регистрация, носи отговорност за невярно попълване на данни и информация в Сайта. Търговецът не носи отговорност, ако Клиент или трето лице е попълнило неверни данни при регистрацията.

Чл.14. Търговецът има право да откаже доставка на поръчана стока при съмнения, че Клиентът не отговаря на условията за закупуване на съответния поръчан продукт (например е въвел неверни данни или не е навършили пълнолетие или поради друга причина няма право да закупува Стоки от Сайта).

Чл.15. Клиентът се задължава да уведоми Търговеца при всяка промяна в данните, които е предоставил на Търговеца, като в противен случай Търговецът не носи отговорност за изпращане на поръчани Стоки на друг адрес, издаване на документи с неверни данни или каквито и да е други действия. В този случай Клиентът носи отговорност за заплащане на поръчаните Стоки, както и на допълнителните разходи, вреди и пропуснати ползи на Търговеца.

## ПОРЪЧКА

Чл.16. Клиентите използват интерфейса на Сайта, за да извършат поръчка и да сключват договори с Търговеца за предлаганите стоки. За да извърши поръчка, Клиентът следва инструкциите на Сайта.

Чл.17. Договорът за покупко-продажба на стока се счита за сключен и поръчката се счита за приета от Търговеца от момента на потвърждаването на поръчката от страна на Търговеца.

Чл.18. Търговецът приема поръчката чрез изпращане на имейл, непосредствено след като Клиентът е направил поръчката. В случай, че Търговецът не изпрати такъв имейл, поръчката не се счита за приета от Търговеца, Търговецът не се счита за обвързан от поръчката и няма задължение за доставка на поръчаните Стоки.

Чл.19. Имейл за приемане на поръчката се изпраща на имейл адреса, посочен от Клиента. В случай, че Клиентът не е въвел валиден и верен имейл адрес, поръчката няма да се счита за приета.

Чл.20. Търговецът потвърждава изпълнението на поръчката с телефонно обаждаване до Клиента.

Чл. 21. При невъзможност да се установи телефонно обаждаване с Клиента поради подаден грешен номер, липса на връзка или нежелание от страна на Клиента да отговори на постъпващото обаждаване, поръчката се счита за невалидна.

Чл.22. В случай, че не получи телефонно обаждаване за потвърждение на поръчката си, Клиентът може да се свърже с Търговеца на посочените в сайта данни за контакт.

Чл.23. При липса на наличност от дадена стока или поради други причини Търговецът си запазва правото да откаже поръчката или част от Стоките от поръчката без да дължи обезщетение на Клиента. Търговецът може да уведоми Клиента за отказа или невъзможността да достави поръчаните Стоки на имейла или по телефон, ако последният е предоставил валиден имейл адрес, съответно телефонен номер. В този случай Клиентът се задължава да заплати доставените Стоки – част от поръчката.

Чл.24. След избиране на една или повече стоки, предлагани на Сайта на Търговеца, Клиентът трябва да добави същите в списъка си със Стоки за покупка.

Чл.25. Необходимо е Клиентът да предостави данни за извършване на доставката и да избере способ и момент на плащане на цената, след което да потвърди поръчката чрез интерфейса на сайта.

Чл.26. След натискане на бутона за потвърждаване на поръчката се счита, че Клиентът е направил поръчка за закупуване на избрани от него Продукти. С поръчката Клиентът прави неотменимо изявление, че желае да закупи поръчаната Стока и се задължава да заплати цената ѝ, както и цената на доставката, ако такава се дължи. Извършването на поръчката представлява електронно волеизявление от страна на Клиента, че е съгласен освен с общите условия на Сайта, с индивидуалните условия за конкретната сделка, които сам е прочел и одобрил.

Чл.27. С изпращането на поръчката Клиентът разрешава на Търговеца да се свърже с него по всякакъв възможен начин, когато това се налага във връзка с направената поръчка.

Чл.28. Търговецът не носи отговорност за неправилно или невярно попълнени данни. При неправилно или невярно попълнени данни, включително непълен, неверен или грешен адрес и/или данни за контакт, поръчката се счита за невалидна и за Търговеца не възниква задължение за нейното изпълнение.

Чл.29. Клиентът носи отговорност за попълнените от него данни в Сайта и данните, предоставени по телефона на Търговеца. В случай, че се установи, че лице е попълнило/предоставило данни на трето лице без неговото съгласие, това лице носи солидарна отговорност с третото лице за цената на поръчаните Стоки. Клиентът носи отговорност за верността и пълнотата на всички данни за покупката, която е заявил чрез поръчката.

Чл.30. Клиентът и всички лица, на които Клиентът е предоставил данните си за достъп, носят отговорност за поръчките, направени чрез профила на Клиента в Сайта.

Клиентът носи отговорност за всички дейности, които настъпят вследствие на използване на неговия профил. Клиентът се задължава да не предоставя своето потребителско име и парола на лица, които не желае да правят поръчки от негово име и за негова сметка. Ако Клиентът ги предостави на дадено лице се счита, че той го е упълномощил да прави поръчки от негово име и за негова сметка и се задължава да заплати цената на стоките, поръчани от такова лице.

Чл.31. Изображенията на продуктите в Сайта имат информативен и насочващ характер, като доставените продукти могат да се различават от изображенията. Тези изображения имат за цел да създадат представа за типа на предлаганата стока, а не да я представят точно. Търговецът не носи отговорност и не дължи обезщетение на Клиента при неточност или непълнота на изображенията и описанията на Стоките.

Чл.32. Всички Стоки се продават и доставят до изчерпване на количествата, дори това да не е изрично отбелязано в Сайта. Търговецът не гарантира наличността на поръчаните Стоки, независимо, че продуктът е обявен на Сайта. При невъзможност за доставка поради липса на наличност на заявената за закупуване Стока, Търговеца може да се свърже с Клиента и да му предостави информация относно възможностите за замяната на поръчаните Стоки.

## ОТКАЗ ОТ СТРАНА НА ТЪРГОВЕЦА

Чл.33. Търговецът има право да откаже да сключи договор и/или да приеме и/или изпълни поръчка от Клиент без да дължи обезщетение или друг вид действие или плащане на Клиента, когато:

- a) Клиентът е некоректен;
- b) Информацията, предоставена от Клиента е непълна, невярна или невалидна;
- c) Действията на Клиента могат да увредят Търговеца или свързани с него лица;
- d) Поведението на Клиента противоречи на закона, морала или търговските практики.

Чл.34. Търговецът има право да откаже доставката на поръчани Стоки, без да носи отговорност за неизпълнение и в следните случаи:

- a) Информацията, предоставена от Клиента е непълна или невярна;
- b) Действията на Клиента могат да увредят Търговеца;
- c) Клиентът не е заплатил Стоки, закупени от Търговеца.

Чл.35. Търговецът има право да третира Клиент като некоректен и в случаите, когато:

- a) Е налице неспазване от страна на Клиента на Общите условия;
- b) Е установено некоректно, арогантно или грубо отношение към представителите на Търговеца;
- c) Са установени системни злоупотреби от Клиента спрямо Търговеца.

Чл.36. Търговецът може да не достави част или всички Стоки от поръчката по различни обективни причини, включително, но не само, поради изчерпване на складовата им наличност, като в този случай Търговецът не дължи обезщетение на Клиента. Търговецът изпраща уведомление на имейла или уведомява Клиента по телефона за отказа или невъзможността да достави всички или част от Стоките, ако последният е предоставил валиден имейл адрес, съответно телефонен номер. В този случай Клиентът се задължава да заплати доставените Стоки – част от поръчката.

## ЦЕНИ

Чл.37. Цените на предлаганите стоки са тези, посочени на Сайта на Търговеца към момента на извършване на поръчка, освен в случаи на очевидна грешка. В случай на очевидна грешка Търговецът си запазва правото да получи от Клиента действителната цена на поръчаните от Клиента Стоки.

Чл.38. С поръчката на Стоките Клиентът се задължава да заплати цената на Стоките и цената на доставката, отделно от цената на Стоките, когато такава се дължи съгласно настоящите Общи условия.

Чл.39. Цените на стоките са в български лева без включен данък върху добавената стойност.

Чл. 40. Цените на стоките са валидни за поръчки, направени през Сайта на Търговеца.

Чл.41. Крайната дължима от Клиента сума представлява сбор от цената на всички отделни Стоки, които Клиентът е поръчал плюс цената за доставка, ако се дължи такава.

Чл.42. Стойността на разходите по доставката не е включена в цената на стоките и се заплаща допълнително от Клиента. Търговецът може да предвиди за покупки над определен размер, посочен на Сайта, доставката да не се заплаща от клиента.

Чл.43. Търговецът си запазва правото да променя по всяко време и без предизвестие цените на предлаганите на Сайта Стоки, като такива промени няма да засягат вече потвърдени поръчки.

Чл.44. Търговецът може да предоставя отстъпки за стоките, предлагани на Сайта, съгласно изискванията на българското законодателство и правила, определени от Търговеца. Правилата, приложими за такива отстъпки, са налични на мястото, където е показана отстъпката. Отстъпки могат да се предоставят под различни форми (напр. промоции, отстъпки за лоялност, предоставяни индивидуално, на случаен принцип или в резултат на участие в състезание или клиентско проучване).

Чл.45. Различните видове отстъпки не могат да се комбинират при поръчка и закупуване на една и съща стока.

## НАЧИНИ НА ПЛАЩАНЕ

Чл.46. Клиентът е длъжен да предостави цялата необходима информация за целите на счетоводно отчитане на продажбата, съответно издаването на фактурата в съответствие с действащото българско законодателство, ако Клиентът е поискал такава.

Чл.47. Ако Клиентът е заявил чрез Сайта, че желае да получи фактура, Търговецът ще издаде на Клиента фактура за всяко плащане по поръчка, чрез която Клиентът си е купил Стока. Фактурата включва цената на Стоките.

Чл.48. Клиентът дължи плащане в момента на доставка на Стоките на посочен от него адрес.

Чл.49. Клиентът може да заплати цената на поръчаните стоки в брой или с банкова карта чрез наложен платеж с пощенски паричен превод.

Чл.50. Банковите сметки на Търговеца и начините, по които следва да бъдат заплатени Стоките, са посочени в страницата за потвърждение на сайта, в имейла за потвърждение на поръчката.

Чл.51. Всички плащания се извършват само в български лева.

Чл.52. Търговецът не носи отговорност, ако даден метод на плащане, включващ трета страна - доставчик на платежни услуги, не е наличен или по друг начин не функционира поради причини, които не могат да бъдат вменени във вина на Търговеца.

Чл.53. Когато Клиентът връща стока с правото на възстановяване на заплатената сума поради каквато и да било причина, цената, обект на възстановяване, се намалява със стойността на получената отстъпка, приложена върху стоката, и само действително платената сума подлежи на възстановяване.

Чл.54. Всички такси по превода, включително банкови и други такси, банкови комисионни и комисионни на трети лица във връзка с плащането, загуби от курса или комисионни при обмен на валута и други разходи и такси, свързани с плащанията, са за сметка на Клиента. Клиентът се задължава да извърши всички необходими действия и да заплати всички необходими съпътстващи такси и разходи, така че Търговецът да получи пълния размер на цената на поръчаните Стоки.

Чл.55. Правото на собственост върху Стоките преминава у Клиента след плащане на тяхната цена. До този момент те се считат за собственост на Търговеца.

Чл.56. Търговецът има право да откаже доставката на Стока, когато Клиентът не е заплатил други Стоки, закупени от Търговеца, включително когато не е платена цената на самата доставка.

Чл.57. Разходите за доставка се заплащат от Клиента, освен в случаите на доставка на Стоки над определена сума (посочена на Сайта), в който случай разходите за

доставка се поемат от Търговеца. Цената на доставката, ако се дължи такава, се заплаща от Клиента заедно с цената на стоките, вкл. и авансово и по банков път.

### **УСЛОВИЯ ЗА ДОСТАВКА НА СТОКИ**

Чл.58. Доставката на поръчаните стоки се осъществява чрез следните способы по избор на Търговеца:

а) чрез куриерска услуга от трето лице, избрано от Търговеца, като доставката се извършва от куриерска фирма Speedy.

Чл.59. Доставките от Сайта се извършват на адреси само на територията на Република България.

Чл.60. Доставката се извършва до посочен от Купувача адрес за получаване или до поискване от офис на куриер, посочен от Купувача.

Чл.61. Преди изпращане на поръчаната стока Търговецът има право да се свърже с Клиента на посочения от него телефон, с цел уточняване на детайли за поръчката и/или доставката.

Чл.62. Търговецът не носи отговорност за неизпълнение на поръчка в случаите, когато Клиентът е посочил неверни, непълни и/или неточни лични данни, включително, когато е посочил непълен, неточен или фиктивен адрес или телефон.

Чл.63. Доставката се извършва от Търговеца след като Търговецът е изпратил на Клиента потвърждение за изпълнение с информация за очаквана дата на експедиция, номер на товарителница, фактура и друга важна информация по преценка на Търговеца. До изпращане на потвърждение за изпълнение за Търговеца не съществува ангажимент за доставка на Стоките до Клиента. В случай, че в информацията, изпратена до Търговеца до Клиента с потвърдението за изпълнение, са предвидени по-дълги срокове за доставка или за изпълнение на други задължения, както и ако са предвидени други условия, които трябва да бъдат изпълнение преди доставка на Стоките, макар да не са предвидени в настоящите Общи условия, тези срокове и/или условия ще обвързват Клиента и той се съгласява да бъде обвързан от тях.

Чл.64. Доставката се извършва в срок от 3 работни дни, след като Търговецът е изпратил на Клиента имейл с потвърждение на изпълнението на поръчката; освен ако в интерфейсия модул за поръчка на Сайта не са посочени по-дълги срокове за доставка под съответната опция за доставка.

Чл.65. При извънредни или непредвидени обстоятелства (включително, но не само при рязка промяна на метеорологичните условия, тежки метеорологични условия, невъзможност на куриер да извърши доставката или да достави Стоката навреме и др. обстоятелства по преценка на Търговеца) Търговецът си запазва правото да удължава срока за доставка, като своевременно информира за това Клиента, без да дължи обезщетение на Клиента.

Чл.66. Търговецът изпраща Стоките на адреса, посочен от Клиента.

Чл.67. При грешка в посочения адрес, поради която Клиентът не може да бъде намерен на адреса, Търговецът ще се свърже с Клиента за уточняване на адреса, като разходите за доставка на правилния адрес са за сметка на Клиента и Клиентът следва да ги заплати при получаване на поръчаните Стоки заедно с разходите за доставка на погрешно посочения адрес.

Чл.68. В случай, че Клиентът не бъде намерен в срока за доставка на посочения от него адрес или не бъде осигурен достъп и условия за предаване на стоката в този срок, Търговецът се освобождава от задължението си да достави поръчаната Стока и не носи отговорност за забава или липса на доставка на Стоки. Клиентът може да потвърди желанието си да получи Стоката и след изтичане на срока за доставка, в който не е бил намерен на адреса или името му не фигурира на адреса, като поема всички разходи по повторната доставка. В този случай започва да тече съответно нов срок за доставка от момента на потвърдението по предходното изречение.

Чл.69. Страните се съгласяват, че когато доставката се извършва от трето лице – куриер, при ненавременна доставката Търговецът не дължи обезщетение на Клиента, не носи отговорност за унищожаване или повреда на стоката или опаковката при доставката. Всички претенции на Клиента във връзка с подобни дефекти и повреди

следва да се отправят към куриера. Търговецът не носи отговорност при неспазване на сроковете за доставка от страна на куриера или доставчика на логистична услуга, включително, ако получателят на доставката не е бил открит на адреса, доставката е забавена или доставена на грешен адрес от куриера и др.

Чл.70. Детайлите по отношение на доставката на Стоките от куриер, включително, но не само тези относно срока на доставка, не представляват договорно задължение от страна на Търговеца и Клиентът няма право на обезщетение в случай, че датата, на която е било обявено от Търговецът, че ще достави стоката, не е спазена. За тях носи отговорност куриерът.

Чл.71. При невъзможност или затруднение за връчване лично на получателя, пратките се връчват на лице с месторабота или местоживеене на адреса или което се намира на адреса при доставката. Клиентът дава съгласието си закупените от него стоки да бъдат предадени на такова трето лице, което се съгласи да получи стоката от името на Клиента и да му я предаде, както и да подпише съответните документи.

Чл.72. При ненавременна доставката Търговецът не дължи обезщетение или неустойка на Клиента.

Чл.73. Клиентът е длъжен да прегледа стоката в момента на доставката ѝ и да уведоми незабавно при установени несъответствия, липси и повреди. Ако Клиентът не стори това, се приема, че доставката е приета без възражения, като губи правото по-късно да претендира, че стоката му е доставена с явни липси, дефекти или повреди.

## ГАРАНЦИИ И РЕКЛАМАЦИИ

Чл.74. Клиентът има право да направи рекламация, когато доставената стока явно не съответства на поръчаната от него.

Чл.75. Счита се, че стоката отговаря на договора за продажба, когато:

а) притежава характеристиките, посочени в Сайта, и е годна за обичайната употреба, за която служат стоките от същия вид;

б) притежава обичайните качества и характеристики на стоките от същия вид, които Клиентът може разумно да очаква, като се имат предвид естеството на стоката и описанието на конкретните ѝ характеристики, направени в Сайта.

Чл.76. Когато на Клиента е доставена стока, различна по вид от поръчаната, или доставена стока не отговаря на договора за продажба, в срок до един месец от получаване на рекламацията Търговецът ще замени доставената стока със стока, която отговаря на направената от Клиента поръчка.

Чл.77. Рекламацията се предявява пред упълномощен представител на Търговеца, включително като се изпрати по куриер или чрез пощенска пратка.

Чл.78. При предявяване на рекламация Клиентът трябва да посочи предмета на рекламацията и адрес за контакт. При подаване на рекламация Клиентът задължително връща за собствена сметка рекламираната стока и прилага документите, на които се основава претенцията:

а) документ за плащане;

б) документи, установяващи несъответствието на стоката с договореното;

в) други документи, установяващи претенцията.

Чл.79. Рекламации за липси и други явни недостатъци могат да бъдат предявени писмено при приемане на стоките от Клиента. В противен случай, стоките се считат за приети. В случай на своевременно, точна и основателна рекламация за недостатъци, Търговецът може по своя преценка да замени стоките с недостатъци, да допълни доставката с липсващите стоки или да обезщети Клиента за недостатъците.

Чл.80. Законната гаранция в полза на потребителите е две години, считано от доставянето на потребителската стока. Клиентът може да упражни правото си на рекламация в срок до две години, считано от доставянето на стоката, но не по-късно от два месеца от установяване на несъответствието с договореното. Рекламацията се предава в писмена форма по пощата, по имейл, чрез факс или на място в офис на Търговеца. Рекламации за липси и други явни недостатъци, включително повреди при транспортиране или доставка не се приемат, ако не са направени в момента на доставката на Стоките.

Чл.81. Рекламациите следва да бъдат придружени от съответните доказателства и друга релевантна документация, за да бъдат разгледани от Търговеца. За рекламирания недостатък, страните подписват Констативен протокол, към който се прилагат снимки и мостри на рекламираните изделия. Когато доставката се извършва от куриер, протоколът следва да бъде подписан от Клиента и куриера, за да бъде разгледана рекламацията от Търговеца.

Чл.82. При непостигане на съгласие между Търговеца и Клиента за съдържанието на протокола или за естеството на недостатъците, страните ангажират независим експерт/експертна комисия.

Чл.83. В случай на констатирани недостатъци и Търговецът приеме рекламацията на Клиента, Търговецът може по своя преценка да замени стоките с недостатъци или да обезщети Клиента за недостатъците.

Чл.84. Стоките, за които Търговецът е приел рекламацията на Клиента, следва да се върнат на адреса на Търговеца, посочен в сайта. Стоката се предава в пълен комплект, в оригиналната си опаковка. Рискът от повреда по време на транспорт до адреса на Търговеца е за сметка на Клиента.

Чл.85. Търговецът няма да приеме рекламацията и не дължи замяна или обезщетение, ако Стоката не бъде върната във вид, описан в настоящите Общи условия или ако не бъдат предадени предвидените документи. Както и в случаите, когато запечатани стоки, чиито опаковки са разтворени след доставката им и не могат да бъдат върнати поради хигиенни и здравни съображения.

Чл.86. Клиентът няма право на рекламация, ако несъответствието на стоките с договора се дължи на неправилно или неподходящо съхранение или други действия или бездействия на Клиента, включително:

а) При неправилна експлоатация или неспазване на указанията и обичайните практики за ползване на Стоките;

б) При неправилна, неподходяща или нецелесъобразна експлоатация или съхранение;

в) При неправилно или лошо съхранение или транспорт;

г) При механични удари или друго външно влияние;

д) При опит за отстраняване на повредата самостоятелно или от трето лице;

е) При неправилно третиране или естествено износване;

ж) При поправки или изменения върху фактурата или други документи, отнасящи се за стоката;

з) Когато са правени неоторизирани модификации на стоката;

и) Когато дефектите са настъпили вследствие на природни бедствия или други независещи от Търговеца причини;

к) Когато не бъдат спазени условията на настоящите Общи условия.

Чл.87. Рекламацията за недостатъци на определена стока не дава право на Клиента да отказва последващи доставки или плащане на други Стоки към Търговеца по същото или друго правоотношение или поръчка.

Чл.88. Търговецът разглежда рекламациите само след като получи плащане на всички Стоки от поръчката, в която са включени рекламираните Стоки, но не по-късно от един месец от приемането на стоките. За избягване на всякакво съмнение, ако Клиентът не заплати всички Стоки от поръчката, в която са включени рекламираните Стоки, до един месец след получаване на Стоките, рекламацията няма да бъде разгледана от Търговеца и всички Стоки се считат за одобрени и приети от Клиента.

Чл.89. В случай на замяна на стоки с недостатъци или плащане на обезщетение/върщане на суми по приети от Търговеца рекламации, Клиентът се задължава да върне на Търговеца Стоките с недостатъци, а Търговецът определя разумен срок, в който да достави новите Стоки на Клиента след получаване на Стоките с недостатъци от Клиента или да заплати съответната сума. Търговецът няма задължение да заменя Стоки или да заплаща суми, ако не получи преди това от Клиента Стоките с недостатъци.

## ОТКАЗ ОТ СТРАНА НА КЛИЕНТА



Чл.90. Клиентът има право да се откаже от настоящия договор, без да посочва причини за това, в срок 14 дни от приемане на Стоките от Клиента.

Чл.91. Отказът може да се извърши чрез попълване и изпращане на следния формуляр, като използването му не е задължително:

## СТАНДАРТЕН ФОРМУЛЯР ЗА УПРАЖНЯВАНЕ ПРАВОТО НА ОТКАЗ ОТ ДОГОВОРА

До „**Интрама Инвест**“ ЕООД, ЕИК 124517174, ДДС номер BG124517174, адрес: гр. Добрич, ул. "Сан Стефано" №2, ет.3, ап.318, имейл адрес ....., телефон .....

С настоящото уведомявам, че се отказвам от сключения от мен договор за покупка на следните стоки:

.....  
.....(опишете подробно стоките и тяхното количество).

Дата на поръчка: .....(посочете датата на поръчка на стоките)

Дата на получаване:.....(посочете датата на получаване на стоката)

Име на потребителя: .....(напишете името си)

Адрес на потребителя:  
.....

.....(напишете адреса си)

Подпис на потребителя: .....(ако формулярът е на хартия)

Дата на уведомяването: ..... г.

Чл.92. Срокът за отказ е 14 дни от датата на получаване на Стоката. За да спази срока за отказ, Клиентът трябва да изпрати съобщението си относно упражняването на право на отказ преди изтичането на срока за отказ.

Чл.93. За да упражни правото си на отказ, Клиентът трябва да уведоми Търговеца за своето име, адрес, телефонен номер и електронен адрес, както и за решението си да се откажете от договора с недвусмислено заявление (например писмо, изпратено по пощата, куриер или електронна поща).

Чл.94. Ако Клиентът се откаже от настоящия договор, Търговецът ще възстанови плащанията, които е получил от Клиента за закупената Стока, като Клиентът трябва да поеме разходите за връщане на Стоките в случай на упражняване правото на отказ. При връщане по куриера, който е доставил стоката, цената на връщането е съгласно тарифата на куриера. Ако Клиентът избере друг начин за връщане, цената за връщането се определя съобразно начина, който е избрал Клиентът.

Чл.95. Търговецът ще извърши възстановяването, като използва същото платежно средство, използвано от Клиента при първоначалната транзакция, освен ако Клиентът не се е съгласил на друго. Евентуални разходи за превод или загуби от обменния курс, както и комисионни начислени на Клиента от банката, ползвана от Клиента, се поемат от самия Клиент.

Чл.96. Търговецът ще отложи възстановяването на плащанията до получаване на Стоките обратно във вида, описан по-долу, или докато Клиентът не представи доказателства на Търговеца, че е изпратил обратно Стоките, в зависимост от това, кое от двете събития е настъпило по-рано.

Чл.97. Клиентът следва да върне стоките на посочен от Търговеца адрес.

Чл.98. Клиентът се задължава да върне стоката във вида, в който я е получил, без да е отворена, разопакована, без да е нарушена целостта и без липсващи елементи от опаковката или съдържанието. Клиентът отговаря единствено за намаляване стойността

на Стоките вследствие на изпробването им, различно от необходимото за установяване на тяхното естество, характеристики и добро функциониране.

### **ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА СТРАНИТЕ**

Чл.99. Клиентът разбира и се съгласява, че Търговецът има правото да решава кои действия на Клиента представляват нарушение на настоящите Общи условия, както и да предприема съответните мерки за отстраняване на нарушението.

Чл.100. Търговецът има право, при преценка за потенциален риск за сигурността и/или нарушаване на нормалната работа на Сайта, да забрани използването на Сайта от Клиента, както и да прекрати профила на Клиента без уведомление, предизвестие и без да дължи обезщетение или друг вид компенсация.

Чл.101. Клиентът разбира и се съгласява, че Търговецът има право да преустанови достъпа на Клиента до Сайта без уведомление, предизвестие и без да дължи обезщетение или друг вид компенсация, ако Клиентът нарушава Общите условия или закона, както и ако не заплати навреме закупени от Търговецът Стоки, като в този случай Търговецът не носи отговорност за загуба на данни на Клиента или други вреди.

Чл.102. Клиентът носи отговорност за поверителността на неговите данни за достъп до Сайта (потребителско име и парола) и поема пълна отговорност за дейности/действия, извършени през неговия профил. В случай на съмнение, че по някаква причина поверителността на данните му е поставена под заплаха, Клиентът незабавно трябва да уведоми Търговеца. Ако не е направил това, се счита, че всички действия през профила на Клиента са направени от него лично и той носи отговорност за тях, включително за заплащане на всички стоки, поръчани през профила му.

Чл.103. Търговецът няма задължение да търси факти и обстоятелства, указващи извършването на неправомерна дейност.

Чл.104. Клиентът носи отговорност и се задължава да обезщети Търговеца за всички пропуснати ползи, вреди и загуби, следствие на нарушаване на закона или тези Общи условия от страна на Клиента.

Чл.105. Във всички случаи отговорността на Търговецът към Клиента се ограничава до размера на сумата, заплатена от Клиента за дадена Стока.

Чл.106. Търговецът не гарантира, че достъпът до Сайта ще бъде непрекъсваем, сигурен и свободен от грешки, доколкото това е извън възможностите, контрола и волята на Търговеца.

Чл.107. Търговецът не носи отговорност за прекъснат достъп до Сайта, както и за необработването или ненавременното обработване на заявките за покупка, включително при настъпване на обстоятелства извън неговия контрол - непреодолима сила, случайни събития, проблеми с интернет мрежата и т.н.

Чл.108. Търговецът не е носи отговорност за вреди, пропуснати ползи, разходи, искове или други отговорности към Клиентите, ако те са настъпили вследствие неспазване на тези Общи условия от страна на Клиента.

### **ЖАЛБИ ДО ТЪРГОВЕЦА**

Чл.109. Клиентът има право да подаде жалба до Търговеца в електронна форма чрез формуляра за контакт или на адрес, както и чрез писмо на хартиен носител, адресирано до пощенския адрес на Търговеца: гр. София, Герман, ул. „Манастирска воденица“ 1.

Чл.110. Жалбата трябва да съдържа най-малко името на Клиента, електронния адрес, посочен в профила му или пощенския му адрес, както и описание на съответната нередност. В случай, че данните или информацията в жалбата са недостатъчни, Търговецът може да се свърже с Клиента преди да вземе становище по жалбата или да попълни липсващите данни.

Чл.111. Жалбата се подава в срок най-късно до 30 дни след настъпване на основанието за жалбата. Търговецът има право да откаже да разгледа оплаквания, подадени след изтичането на този срок или неотговарящи на горепосочените изисквания.

Чл.112. Администраторът разглежда жалбата в рамките на 14 дни след датата на получаването ѝ. Отговор на жалбата се изпраща на имейл адреса или пощенския адрес, от който Клиентът е изпратил жалбата.

## РАЗВАЛЯНЕ И ПРЕКРАТЯВАНЕ

Чл.113. Търговецът си запазва правото, без уведомление, предизвестие и без да дължи обезщетение или друг вид компенсация, да преустанови достъпа до предоставените услуги, включително достъпа до Сайта и възможността за закупуване на Стоки чрез него. Търговецът има право, но не и задължение, по своя преценка да изтрива информационни ресурси и материали, публикувани в Сайта си.

Чл.114. Търговецът има право по свое усмотрение, без уведомление, предизвестие и без да дължи обезщетение или друг вид компенсация да прекрати едностранно договора, в случай че установи, че предоставяните услуги се използват в нарушение на настоящите общи условия, законодателството в Република България и общоприетите нравствени норми.

Чл.115. Освен в случаите, предвидени в настоящите Общи условия, договорът между страните се прекратява и при преустановяване на дейността на Търговеца по производство и доставка на Стоките или прекратяване поддържането на Сайта без Търговецът да дължи уведомление, предизвестие, обезщетение или друг вид компенсация.

Чл.116. Извън посочените по-горе случаи всяка от страните може да развали настоящия договор при спазване на изискванията на приложимото законодателство. Клиентът не може да претендира за разваляне на договора, ако несъответствието на Стока с договора е незначително.

Чл.117. Изявленията на Клиента се считат валидни и писмената форма на договора се счита спазена с извършване на следните действия от страна на Клиента: изпращане на съобщение на електронна поща (e-mail), натискане на електронен бутон на страница със съдържание, което се попълва или избира от Клиента или отбелязване в поле (чек бокс) в Сайта и др. подобни, доколкото изявлението е записано технически по начин, който дава възможност да бъде възпроизведено.

## ИНТЕЛЕКТУАЛНА СОБСТВЕНОСТ

Чл.118. Правата на интелектуална собственост върху всички материали и ресурси, разположени на Сайта на Търговеца (включително наличните бази данни), са обект на закрила по Закона за авторското право и сродните права, принадлежат на Търговеца и не могат да бъдат използвани в нарушение на действащото законодателство.

Чл.119. Цялото съдържание на онлайн магазина, включително всички публикувани текстове, изображения, снимки, видео материали, статии, програмен код, са със запазени авторски права. Те принадлежат на Търговецът и се намират под защитата на Закона за авторското право и сродните му права. Клиентът няма право да копира, съхранява, обработва, публикува, разпространява в първоначален или преработен вид, както и да използва по какъвто и да е друг начин текстовете, изображенията или други части от съдържанието на Сайта. Копирането и използването им представлява грубо нарушение на правата на Търговецът и на императивните разпоредби на закона.

Чл.120. При копиране или възпроизвеждане на информация във от допустимото, както и при всяко друго нарушение на правата на интелектуална собственост върху ресурсите на Търговеца, Търговецът има правото да претендира обезщетение, включително за претърпените преки и косвени вреди в пълен размер.

Чл.121. Освен в случаите, когато е изрично уговорено, Клиентът не може да възпроизвежда, променя, заличава, публикува, разпространява и разгласява по друг начин информационните ресурси, публикувани на Сайта на Търговеца.

Чл.122. Клиентът няма право да копира, съхранява, обработва, публикува, разпространява в първоначален или преработен вид, както и да използва по какъвто и да е друг начин програмния код, текстовете, изображенията или други части от съдържанието на Сайта.

Чл.123. При създаването на профил в Сайта Клиентът не придобива каквито и да е права или лицензии върху съдържанието на Сайта, продуктите или марките на Търговеца или трети лица.

Чл.124. Клиентът няма право на достъп до програмния код на Сайта и няма право да го копира или модифицира по какъвто и да е начин. Всеки опит на Клиента за достъп, копиране или промени в програмния код на Сайта се считат за грубо нарушение на настоящите Общи условия и на правата на Търговеца.

Чл.125. Търговската марка ИНТРАМА / INTRAMA или други марки, използвани на Сайта, както и домейните с това наименование са собственост на Търговеца. Използването на такава търговска марка, домейн или име, пряко или косвено без предварително писмено разрешение от Търговеца е забранено и се наказва според закона.

Чл.126. В случай на неизпълнение на условията по този раздел, Търговецът има право незабавно да прекрати ползването на Сайта от Клиента без уведомление, предизвестие или обезщетение, както и да иска обезщетение за всички нанесени вреди и пропуснати ползи от действията на Клиента.

Чл.127. Клиентът се задължава да осигури съгласието на всички лица, на които е предоставил достъп до профила си, за спазване на авторските права и другите права на интелектуална собственост на Търговеца.

Чл.128. Забраните за нарушаване на авторските и другите права на интелектуална собственост на Търговеца са валидни за всички трети лица, независимо дали са регистрирани в Сайта и/или имат профил, като при нарушение Търговецът има право да обезщетение за всички нанесени вреди и пропуснати ползи от действията на третите лица.

## **НЕДЕЙСТВИТЕЛНОСТ НА ОТДЕЛНИ КЛАУЗИ**

Чл.129. Страните декларират, че, в случай че някоя/и от клаузите по настоящите Общи условия се окаже/окажат недействителна/и, това няма да влече недействителност на целите Общи условия или на други техни части. Недействителната клауза ще бъде заместена от повелителните норми на закона или установената практика.

## **ИЗМЕНЕНИЕ НА ОБЩИТЕ УСЛОВИЯ**

Чл.130. Търговецът има право по всяко време да прави изменения и подобрения на Сайта, както и на формата и съдържанието на предоставяните услуги и условия.

Чл.131. Търговецът има право временно да преустанови предлаганите услуги, ако това е необходимо за тяхното актуализиране.

Чл.132. При извършване на законодателни промени, които засягат условията за предлагането на Стоките, настоящите Общи условия могат да бъдат променяни едностранно от Търговеца.

Чл.133. В тези случаи Търговецът не носи отговорност за причинени вреди и пропуснати ползи на Клиентите.

Чл.134. При извършване на промени в Общите условия, Дружеството се задължава да уведоми Клиента като публикува на видно място в Сайта съобщение за изменението на Общите условия.

Чл.135. Промените в Общите условия не засягат отношенията между Клиента и Търговеца, възникнали във връзка със заявка за покупка на Стока, валидно подадена и потвърдена от Търговеца преди уведомлението за промяна на Общите условия.

Чл.136. За всички потвърдени от Търговеца поръчки важат Общите условия, които са били в сила към момента на потвърдението.

Чл.137. Ако Клиентът извърши действия в Сайта или направи поръчки, се счита, че е приел промените.

## **ПРИЛОЖИМО ПРАВО**

Чл.138. По всички неуредени от настоящите Общи условия въпроси се прилагат разпоредбите на действащото законодателство на Република България.

## АЛТЕРНАТИВНО РАЗРЕШАВАНЕ НА СПОРОВЕ

Чл.139. Спорове, възникнали между Търговеца и Клиента ще се разрешат по взаимно съгласие или ако това е невъзможно, споровете могат да бъдат решавани от органите за алтернативно решаване на потребителски спорове (АРС) при условията и по реда на чл.181а и сл. от ЗЗП. Допълнителна информация за алтернативното решаване на потребителски спорове може да се открие в Сайта на [Комисията за защита на потребителите](#) и в платформата за онлайн решаване на спорове [ОРС](#).

## ИНФОРМАЦИЯ И СЪГЛАСИЕ

Чл.140. С приемането на настоящите Общи условия Клиентът декларира, че му е предоставена информация и е запознат с:

- a. името и адреса, както и всички други идентифициращи данни на Търговеца;
- b. всички характеристики на стоките и услугите, предоставяни от Търговеца;
- c. информация за състава, опаковката, предназначението и употребата на стоките;
- d. крайната цена на стоките и цената за тяхната доставка с включени всички данъци и такси;
- e. условията за плащане, доставка, изпълнение, датата, на която Търговецът се задължава да достави стоките;
- f. условията, срока и начина за рекламация и отказ;
- g. периода, за който цената на стоките е в сила;
- h. условията и срока на гаранцията/годността;
- i. информация за контакт със Търговеца, включително по телефон и електронна поща;
- j. техническите стъпки по сключването на договора и тяхното правно значение;
- k. техническите средства за установяване и поправяне на грешки при въвеждането на информация, преди да бъде направено изявлението за сключване на договора;
- l. наличност на стоката;
- m. опасностите, свързани с обичайната употреба, използване или поддръжка на стоката.

Чл.141. Клиентът дава съгласието си за сключването на договор от разстояние, както и за авансови и предварителни плащания за доставката на продуктите.

Чл.142. Търговецът е регистриран по ЗДАС.

## ИНФОРМАЦИЯ ЗА ПОСЕТИТЕЛИ

Чл.143. Всички посетители на Сайта се задължават да спазват настоящите Общи условия в частта им относно авторските и другите права на Търговеца, както и да се въздържат от всякакви действия, които биха увредили правата или законните интереси на Търговеца.

Последна редакция: 15.03.2022г.

Дата на публикуване: 21.03.2022г.