

# Общи условия

## 1. Уводни разпоредби

- i. Съгласно тези Общи условия ние дефинираме взаимоотношенията между нашата компания, Нотино ООД, със седалище "Лондинске намести" № 881/6, 63900 Бърно, Чешка Република, Идентификационен номер на компанията: 27609057, в качеството си на продавач и оператор на електронния магазин на адрес [www.notino.bg](http://www.notino.bg), и вас, нашият клиент, който сключва договор за покупка с нас.
- ii. Прилагаме единен подход към клиентите си и им предоставяме същите ползи независимо дали са потребители или не. Следователно правилата, изложени в тези Общи условия, са приложими за всички наши клиенти.
- iii. Настоящите Общи условия обхващат предимно покупката на стоки в нашия електронен магазин. Отнасят се до закупуване на стоки по интернет, на нашата клиентска телефонна линия или в някой от физическите ни магазини.

## 2. Сключване на договор за покупка

- i. Можете да сключите договор за покупка с нас дистанционно чрез електронния магазин, на нашата клиентска телефонна линия или лично в някой от магазините ни.
- ii. В случай на договор за покупка, сключен дистанционно, поръчката, направена чрез подаването на поръчката в уебсайта или чрез клиентската телефонна линия, представлява проект на договор за покупка. Поръчката е валидна за период от 7 дни и ние ще потвърдим получаването ѝ по електронна поща. Тогава договорът за покупка се сключва при приемане на проекта под формата на доставка на поръчаните стоки. За изпращането на стоката ще ви информираме по електронна поща.
- iii. Ние доставяме стоки само в количество, обичайно за домакинско потребление. В определени случаи (особено в случай на отстъпки или разпродажби), имаме право да определим максималното количество, което можем да доставим.
- iv. Поръчката от интернет магазина се изпраща чрез натискане на бутона „Поръчай“. Текстът на общите търговски условия заедно с данните от поръчката се съхраняват в продължение на 6 години. В случай, че въведете грешни данни, имате възможност да ги коригирате чрез формуляра за поръчка в клиентския профил.

## 3. Отказ от договор без причина

- i. Съгласно законодателство имате право да се откажете от договор, сключен в интернет или по телефона, без да посочите причина, в рамките на 14-дневен срок от доставката на стоката. В нашата компания всеки купувач има право да се откаже от договора, без да посочи причина в рамките на 90 дни от доставката на стоките. Това важи и за покупки във физическите ни магазини.
- ii. Ако желаете да упражните това право, трябва да ни уведомите за решението си да се оттеглите от договора, в посочения по-горе срок. Най-добрият начин да направите това е да се свържете с нас на [info@notino.bg](mailto:info@notino.bg) или като позвъните на тел. +359 24 928311. Можете също да използвате формуляра за отказ от договор [ТУК](#).
- iii. В случай че се откажете от договора, ще ви възстановим покупната цена на стоката. В случай на отказ от договор в рамките на 14 дни от доставката на стоките имате и право на възстановяване на разходите за доставка в размер, съответстващ на най-евтиния предлаган метод на доставка. В случай на по-късно оттегляне от договора ще възстановим единствено

покупната цена на стоката. Горепосочените средства се възстановяват незабавно, не по-късно от 14 дни от датата на оттеглянето. Въпреки това, в съответствие със закона, можем да изчакаме с плащането, докато не върнете стоките. За възстановяването на сумата ще използваме същите средства за плащане, които сте използвали, за да заплатите покупната цена, освен ако не сме се споразумели за друго.

iv. Без забавяне, не по-късно от 14 дни от датата на отказ от договор, трябва да изпратите стоката на адрес Notino, Sofia – Paradise Center, бул. Черни връх № 100, ниво -1, 1407 София. Ако във връзка със сключването на договора продавачът изпрати на клиента допълнителна стока („подарък“), този подарък също трябва да се върне. Ако задно със стоките клиентът не изпрати на продавача и предоставения подарък, продавачът има право да задържи връщането на продажната цена за стоките до връщането на подаръка. В този случай вие поемате разходите, свързани с връщането на стоката.

v. Моля, имайте предвид, че по закон носите отговорност за всяко намаление на стойността на стоките, възникнало в следствие на използването им по начин, различен от необходимото, за да се запознаете с тяхното естество, свойства и функционалност (напр. ако използвате парфюм дори след като вече сте го изпробвали). Имайте предвид също, че нямате право да се откажете от договора, в случай че стоките са произведени според вашите изисквания или са персонализирани (напр. опаковки с персонализирани гравюри) и при стоки, които сте извадили от опаковката им и които не могат да бъдат поставени обратно в опаковката по хигиенни съображения (напр. отворени козметични продукти и други стоки, които влизат в пряк контакт с кожата ви). Продавачът предупреждава, че договорът за услугата подаръчна или екологична опаковка не може да бъде прекратен, когато стоката вече е опакована и следователно услугата вече е предоставена (ако клиентът избере за поръчката си услугата подаръчна или екологична опаковка, продавачът предоставя тази услуга незабавно след извършване на поръчката).

#### **4. Рекламации**

i. Ако при доставка се установи, че по стоката има дефект, можем да се договорим за обезщетение под формата на ваучер. Също така ще имате право да изискате отстраняване на дефекта под формата на нова доставка или ремонт. В случай че отстраняването на дефекта е невъзможно или неоправдано за нас, ще имате право да поискате отстъпка от покупната цена, а ако дефектът е съществен, имате право да направите отказ от договора за покупка. Тези права имате също и в случай, че такъв дефект се прояви по-късно.

ii. Ще носим отговорност за дефекти по стоките, ако те се проявят в рамките на две години от доставянето им или преди датата на изтичане на срока на годност, посочена върху опаковката.

iii. Конкретно стоките се считат за дефектни, когато нямат обичайните или представени свойства, не изпълняват предназначението си, не отговарят на законовите изисквания или не са доставени в договореното количество. Моля, имайте предвид, че повишената чувствителност или алергична реакция към доставените стоки не може сама по себе си да се счита за дефект на стоката. По подобен начин, недостатъците в подаръци и други безплатни екстри, които предоставяме в допълнение към поръчката ви, не се считат за дефект. Снимките на продуктите в електронния ни магазин са само илюстративни и не представляват обвързващо описание на свойствата на продуктите (например опаковката може да се различава поради промяна, направена от производителя).

iv. Ще се радваме да отговорим на всички въпроси, свързани с оплаквания, на [info@notino.bg](mailto:info@notino.bg) или на тел. +359 24 928311. Моля, изпратете ни стоките, обект на рекламацията, на адрес Notino, Sofia – Paradise Center, бул. Черни връх № 100, ниво -1, 1407 София заедно с попълнен формуляр за рекламация, който можете да намерите [тук](#). Моля, не забравяйте да

посочите какъв е установеният от вас дефект или как се проявява той, както и вашето изискване относно начина на разрешаване на предявената от вас рекламация.

v. Ще ви информираме за хода на предявената от вас рекламация, по-конкретно за неговото получаване, одобряване или отхвърляне, чрез електронна поща или текстови съобщения. Може да се свържем с вас също и по телефона.

vi. Ще вземем решение по рекламацията своевременно. Обработката на оплакването, включително отстраняването на дефекта, обикновено няма да надвишат 30 дни. В противен случай имате право да направите отказ от договора за покупка. Необходимо е да ни предоставите необходимото съдействие за изпълнение на горепосочения срок.

vii. В случай на обосновано рекламация ще поемем разходите, свързани с връщането на стоката.

## **5. Начин на плащане и доставка**

i. Можете да изберете начина на плащане и доставка от предлаганите от нас опции. Преди изпращането на поръчката ще ви уведомим за избрания метод на плащане и доставка, както и за свързаните с това разходи. При избор на опцията за онлайн плащане с карта, клиентът е наясно, че плащането ще бъде изтеглено от картата в момента на транзакцията.

ii. Предлаганите в момента методи на плащане и доставка, както и техните цени, могат да бъдат намерени [ТУК](#).

iii. Посоченият срок за доставка е само ориентировъчен и се базира на ориентировъчното време за доставка на куриерската фирма.

iv. Запазваме си правото да предоставим доставката на стоки безплатно в избрани случаи.

## **6. Разни**

i. Предоставяме на клиентите си различни ваучери за отстъпка, подаръци и др. Използването им се ръководи от правила, за които уведомяваме клиента при всеки отделен случай. Освен ако не е посочено друго, всеки ваучер за отстъпка или подарък може да се използва само веднъж и само един ваучер от същия тип може да се приложи към една покупка. Освен ако не е предвидено друго, отстъпките не могат да бъдат комбинирани. В случай че стойността на ваучера за подарък е по-голяма от стойността на цялата покупка, разликата не се прехвърля на нов ваучер и неизползваната сума не се възстановява.

ii. Във връзка с направената покупка може да получите въпросник за оценка от трета страна. Можете да споделите с други хора своето впечатление по отношение на покупката и стоките. Ще бъдем много благодарни, ако попълните въпросника.

## **7. Изпращане на мостри**

i. Предлагаме услугата „Notino Try&Buy“ и услугата за изпращане на безплатни мостри до избрани клиенти. Запазваме си правото да ви предложим възможността да получите безплатна пратка, съдържаща мостри на аромати и други козметични продукти, според актуалната оферта на електронния магазин с цел изпробване на продуктите, предлагани в електронния магазин.

ii. Изборът от мостри е ограничен от нашите наличности и актуалната оферта на електронния магазин по отношение на услугата „Notino Try&Buy“.

iii. Услугата „Try&Buy“ и услугата за изпращане на безплатни мостри имат за цел да информират клиента за офертата на електронния магазин и тяхната цел не е да определят качеството или дизайна съобразно договорената мостра. Услугата „Try&Buy“ и услугата за

изпращане на безплатни мостри са безплатни услуги от рекламен характер и не представляват изпълнение по договор за покупка. Поради тази причина наличието на несъответствие в изпратената мостра не дава права както в останалите случаи на дефект.

iv. Можем да се свържем с вас, за да ни уведомите за удовлетвореността си от избрания продукт; чрез заявката ви за изпращане на продукт давате съгласието си да се свържем с вас.

v. Предлагаме също услугата „Try it First,” която можете да използвате при покупка на избрани продукти. Когато при покупка на избрани продукти изберете възможността „Мостра за проба – Try it first”, заедно със закупения продукт ще ви изпратим и мостра от него. Първо можете да проверите характеристиките на продукта, използвайки мострата, като по този начин не се налага да отваряте самия продукт. Ако след като сте изпробвали мострата, продуктът не ви допадне, можете да ни го върнете неразопакован обратно за наша сметка. Това, разбира се, не засяга правото ви да прекратите договора.

## **8. Обща информация**

i. В съответствие със Закона за регистрация на продажбите продавачът е длъжен да издаде касова бележка на клиента. Продавачът също така е длъжен да регистрира продажбата онлайн при данъчните власти, като в случай на техническа повреда това не трябва да бъде по-късно от 48 часа.

ii. Органът за извънсъдебно производство в случай на спор или този, който разглежда жалби на клиенти, е Комисията за защита на потребителите в Република България – <https://kzp.bg/>. Спорът може да бъде разрешен онлайн.

iii. Договорът се сключва в България и се урежда от законите на Република България.

iv. Всички цени на продуктите и услугите се предоставят с ДДС, приложим към момента на поръчката. В случай че ставката на ДДС се промени преди сключването на договора за покупка или преди изпращането на стоката, клиентът е длъжен, като вземе предвид избрания начин на плащане, да плати дължимата разлика спрямо закупната цена, или продавачът незабавно ще изпрати имейл до клиента, в който го моли клиентът да уведоми продавача как продавачът може да му възстанови надплащането по закупната цена.

v. С потвърждаването на поръчката давате съгласието си да получите фактурата в електронен вариант. Ще прикачим електронната фактура в имейла, с който ще ви уведомим за изпращането на поръчката. Ако все пак желаете да получите фактура и на хартиен носител, ви молим да ни напишете, за да можем да я изпратим заедно с поръчката ви.

vi. Всички цени на стоките, включително и отстъпките, са валидни до следващо решение или до изчерпване на количеството.

vii. Общите условия можете да изтеглите [ТУК](#).