

Общи условия за ползване на уебсайта

Общи условия на онлайн магазина regio toys.bg

1. Определения

Настоящите Общи условия уреждат отношенията между REGIO Játékkereskedelmi Kft., като търговско дружество – собственик и оператор на уебсайта regio toys.bg, и клиентите (потребителите), които извършват поръчки, покупки и сключват електронни договори чрез уебсайта.

Настоящите Общи условия се прилагат за всички търговски сделки, извършвани на територията на Европейския съюз, които се сключват електронно между REGIO Játékkereskedelmi Kft. и потребителите (купувачи).

Правни основания:

- Закон за предоставяне на цифрово съдържание и цифрови услуги и за продажбата на стоки (в сила от 1 януари 2022 г.) – относно изискванията за съответствие и гаранциите, предоставяни на потребителите при продажбата на стоки, както и правата им при несъответствие.
- Закон за защита на потребителите (ЗЗП) – относно правата на потребителите при договори, сключени от разстояние или извън търговски обект, включително правото на отказ от договора.
- Закон за електронната търговия (ЗЕТ) – относно предоставянето на услуги на информационното общество и сключването на електронни договори.
- Закон за задълженията и договорите (ЗЗД) – относно общите правила за сключване, изпълнение и прекратяване на договори.
- Граждански процесуален кодекс (ГПК) – относно реда за защита на правата на страните при спорове, произтичащи от договори с потребители.
- Регламент (ЕС) 2016/679 (Общ регламент относно защитата на данните – GDPR) – относно защитата на физическите лица при обработване на лични данни и свободното движение на такива данни.

Декларации:

Езикът на договора е български. За договора не съществува поведенчески кодекс.

Настоящият документ не представлява писмен договор и не се архивира от търговеца.

Търговецът прилага общоприетите и достъпни технически мерки за защита.

Хардуерът и софтуерът, използвани от търговеца, осигуряват сигурна и надеждна съвместимост с цифровото съдържание, свързано с електронните търговски сделки.

2. Данни за търговеца (Доставчика):

Наименование: REGIO Játékkereskedelmi Kft.
Съкратено наименование: REGIO Kft.
Адрес: 1119 Budapest, Nándorfejérvári út 23-25.
Пощенски адрес: 1119 Budapest, Nándorfejérvári út 23-25.
Банкова сметка: BE51 9140 8661 6362
ДДС номер: HU-10431674-2-44
Статистически номер: 10431674-4649-113-01
Регистрационен номер по Търговския регистър: Сг. 01-09-070999, Търговски съд на Будапеща

Обслужване на клиенти и подаване на жалби:

Адрес: 1119 Budapest, Nándorfejérvári út 23-25.
Е-поща: support@regiotoys.com

Доставчик на сървърни услуги:

RACKFOREST KFT.

<https://www.rackforest.com/>

Адрес: 1132 Budapest, Victor Hugo u. 18-22.

Телефон: +36 70 881 4184

Е-поща: info@rackforest.com

3. Общи положения

3.1. Онлайн магазинът е достъпен в интернет на адрес: <https://regiotoys.bg>.

3.2. Публикуването на продуктите/стоките на страниците на онлайн магазина представлява търговско предложение (оферта) от страна на търговеца.

3.3. Клиентът, изпращайки поръчка чрез платформата на онлайн магазина, приема предложението на търговеца. Клиентът, като подател на поръчката, е наясно, че изпращането на поръчката води до задължение за плащане.

3.4. Моментът на сключване на договора: договарът между търговеца и клиента се счита за сключен в момента, когато поръчката на клиента стане достъпна за търговеца.

3.5. Търговецът е длъжен незабавно да потвърди по електронен път получаването на поръчката. Ако това потвърждение не бъде получено в рамките на разумен срок, но не по-късно от 48 часа от изпращането на поръчката, клиентът се освобождава от всякакво договорно или офертно обвързване.

3.6. Поръчката и потвърждението се считат за получени, когато станат достъпни за съответната страна.

3.7 За извършване на поръчка/покупка в онлайн магазина регистрацията е възможна, но не е задължителна. За сключването на договора търговецът е длъжен да изиска личните данни, предвидени в данъчните и счетоводните разпоредби.

3.8. Поръчки в онлайн магазина могат да правят само дееспособни физически лица над 18 години, както и юридически лица и еднолични търговци. Лица между 14 и 18 години могат да извършват правни действия само със съгласието на законен представител, освен за дребни сделки, свързани с ежедневните им нужди.

3.9. Всички цени са посочени в български лева (BGN), с включен ДДС, и представляват крайната продажна цена.

3.10. За покупките без предварителна регистрация се прилагат същите правила, както и за покупките след регистрация.

3.11. Не съществува поведенчески кодекс по смисъла на Закона за защита на потребителите.

3.12. При обявяване на промоционални цени търговецът предоставя на потребителите пълна информация относно промоцията и нейната продължителност, като спазва изискванията на чл. 68г от Закона за защита на потребителите и посочва предишната цена, прилагана преди намалението.

3.13. В случай, че въпреки положената грижа на страницата на онлайн магазина бъде публикувана грешна цена (особено очевидно неправилна, като например „0 EUR.“ или „1 EUR.“ поради системна грешка), търговецът не е задължен да потвърди поръчката на тази цена. Търговецът може да предложи коректната цена, като клиентът има право да откаже поръчката.

3.14. При грешна цена има явна несъразмерност между реалната и обявената стойност на стоката, която средностатистически потребител би трябвало да забележи. Съгласно Закона за задълженията и договорите, договорът възниква при взаимно и съгласувано изразяване на волята на страните. Ако страните не постигнат съгласие относно условията, договорът не се счита за валидно сключен и не поражда права и задължения..

4. Стоки, предлагани в онлайн магазина

4.1. Стоките, предлагани от търговеца, представляват детски играчки, чието използване не е ограничено само за деца – възрастни също могат да ги използват. Играчките не изискват специален начин на употреба, различен от обичайния, а възможната степен на опасност е изрично посочена върху съответния продукт.

4.2. Всяка стока се доставя с инструкции за употреба. Препоръчителни условия за съхранение: сухо място при стайна температура.

4.3. Търговецът публикува на продуктовите страници основните характеристики и описание на всяка стока. Клиентът може да получи подробна информация за действителните свойства на избрания продукт от приложените инструкции за употреба.

Търговецът предоставя ръководство за употреба в съответствие с действащото законодателство, но ако клиентът не получи такова ръководство заедно с продукта, той е длъжен незабавно да уведоми отдела за обслужване на клиенти, преди да използва стоката.

Търговецът е длъжен без забавяне да изпрати липсващата инструкция.

В случай че клиентът не направи уведомление, търговецът не носи отговорност за евентуални щети или разходи, произтичащи от неправилна употреба.

5. Процедура за поръчка и покупка

5.1. Клиентът може да избере желаните продукти, като разглежда категориите на онлайн магазина или използва полето за търсене, като въведе името на продукта или ключова дума, за да намери бързо желания артикул.

5.2. Натискането на бутона „Добави в количката“ добавя избрания продукт в количката за пазаруване.

5.3. След приключване на избора клиентът преминава към страницата за потвърждение на поръчката, където може да прегледа съдържанието на количката, да избере начин на доставка и плащане, както и да въведе или потвърди необходимите данни за извършване на покупката.

5.4. Преди финализиране на поръчката клиентът има възможност да коригира всякакви грешки в подадените данни. Потребителските данни, предоставени при регистрацията, могат да бъдат редактирани по всяко време в раздел „Моят профил“ след влизане в системата.

5.5. Съдържанието на количката може по всяко време да бъде проверявано, променяно или изтривано.

5.6. Процесът на поръчка завършва с бутона „Потвърди поръчката“, където клиентът има възможност да прегледа данните, да приеме Общите условия и да изпрати поръчката, или да се откаже от сделката. С изпращането на поръчката клиентът приема търговското предложение на дружеството относно избраните продукти.

5.7. Клиентът получава електронно потвърждение за получаването на поръчката незабавно, но не по-късно от 48 часа след изпращането ѝ. Потвърдението съдържа името и описанието на поръчаните продукти, името и данните на търговеца, продажната цена и евентуални допълнителни такси.

Ако потвърдението не бъде получено в рамките на 48 часа, клиентът се освобождава от всякакво задължение, произтичащо от поръчката.

5.8. Във формуляра за поръчка на онлайн магазина е налично поле „Бележка“, чието попълване не е задължително. В него клиентът може да посочи специални изисквания или коментари относно поръчката. Търговецът приема също клиентски запитвания и оплаквания чрез службата за обслужване на клиенти.

5.9. Всички поръчки се обработват в реда на тяхното постъпване. В определени случаи, въпреки че системата показва наличност, може да се окаже, че стоката е повредена или дефектна при опаковането – в такъв случай тя няма да бъде изпратена, а клиентът ще бъде уведомен своевременно.

5.10. Поправка на грешки при въвеждане на данни:

Клиентът има възможност на няколко етапа от процеса на поръчка да коригира грешки. Той може да промени количеството на избраните стоки, като въведе новата стойност в полето „Количество“ в количката, или да изтрие даден продукт чрез натискане на бутона „X“. Клиентът може също така по всяко време да актуализира личните си данни, предоставени при регистрацията.

6. Покупка с предварителна регистрация

6.1. В този случай процесът на поръчка започва с регистрация на клиента в онлайн магазина.

6.2 Търговецът не носи отговорност за неточно или погрешно изпълнение, забавяне при доставката или други проблеми, възникнали поради грешно или непълно подадени данни от клиента.

Търговецът не носи отговорност и за вреди, произтичащи от това, че клиентът е забравил или е въвел неправилно своето потребителско име или парола, както и в случай че тези данни станат достъпни за трети лица по причини, независещи от търговеца.

6.3. Публикуването на стоки на страницата на онлайн магазина представлява търговско предложение (оферта) от страна на търговеца. Клиентът, изпращайки своята поръчка чрез системата, приема това предложение и се счита, че е наясно, че подаването на поръчката води до задължение за плащане.

6.4. Моментът на сключване на договора: договорът между страните се счита за сключен, когато поръчката на клиента стане достъпна за търговеца съгласно т. 6.3.

6.5. Търговецът е длъжен незабавно да потвърди по електронен път получаването на поръчката. Ако това потвърждение не бъде получено в рамките на 48 часа, клиентът се освобождава от задължението по офертата или договора.

6.6. Поръчката и потвърдението се считат за получени, когато станат достъпни за съответната страна.

6.7. Търговецът не носи отговорност, ако потвърдението не бъде получено поради грешно въведен имейл адрес, препълнена пощенска кутия или други технически грешки, причинени от клиента.

6.8. Ако поръчаната стока не е налична към момента на поръчката и не може да бъде доставена в срок от 7 дни, търговецът си запазва правото да не приеме поръчката. В този случай договор не се сключва, а клиентът ще бъде уведомен по електронен път.

Всички вече извършени плащания се възстановяват незабавно от търговеца.

7. Плащане и изпълнение на договора

7.1. Всички цени, посочени от търговеца, са в български лева (BGN), включват ДДС и разходи за опаковка.

Преди финализиране на поръчката клиентът получава отделна информация относно цената на доставката, която се счита за приета с потвърждаване на поръчката..

7.2. По време на процеса на поръчка клиентът може да избере между различни начини на плащане и доставка.

Предлаганите варианти са:

- Онлайн плащане с банкова карта – плащането се извършва предварително чрез банкова карта по защитената система на Stripe Payments Europe Ltd..
- Данните на картата не се съхраняват и не се предоставят на търговеца.
- Плащане чрез Apple Pay или Google Pay – предварително онлайн плащане чрез съответната услуга.
- Банков превод – клиентът може да извърши предварително плащане по банков път за стойността на стоката и транспортните разходи.

7.5. При доставка с куриер разходите за доставка са:

С куриерска услуга GLS:

Сума на поръчката	Размер на пратката	Такса за доставка
0 – 49 EUR	Не е извънгабаритен	4,99 EUR
Над 49 EUR	Не е извънгабаритен	БЕЗПЛАТНО
Над 0 EUR	Извънгабаритен	20 EUR

В случай на извънгабаритна стока (ако теглото на опаковката надвишава 40 кг или обиколката на опаковката е над 300 см – 2x височина + 2x ширина + 1x дължина), цената за доставка е 20 EUR.

Информация дали стоката е извънгабаритна винаги е посочена на страницата на продукта.

В случай на доставка до пункт на Packeta:

Стойност на покупката	Такса за доставка
0 – 49 EUR	4,99 EUR
Над 49 лв	БЕЗПЛАТНО

При доставка на обемни (тежки или извънгабаритни) стоки не може да се използва услугата Packeta – доставка до пункт за получаване.

Тъй като куриерите извършват доставки в часовия диапазон от 08:00 до 17:00, молим клиентите да посочват адрес, на който има лице, което може да приеме пратката през деня – например служебен адрес, както и име на получател и мобилен телефонен номер.

В полето „Бележка“ клиентът може да добави всякаква информация, която може да бъде полезна за доставката (например: „Съседът Иван Иванов ще приеме пратката“, „Посоченият адрес е служебен, етаж 4, стая 520“, „Пратката може да бъде приета и от служителя на рецепцията“).

Ако куриерът не намери никого на адреса, ще бъде изпратено известие на имейл адреса, посочен при поръчката, за неуспешната доставка.

Системата на онлайн магазина е напълно автоматизирана – данните, въведени от клиента при поръчка, се отпечатват автоматично върху етикета, без допълнителна проверка.

Затова молим клиентите да въвеждат точни данни за доставка.

Това важи и за името на получателя: ако клиентът не живее на адреса, но на вратата или пощенската кутия е изписано друго име, следва да бъде посочено и това име, за да се осигури успешна доставка.

7.6. Очакван срок на изпълнение: при стоки, налични на склад, търговецът организира доставката възможно най-бързо, съобразно наличния капацитет на избраната куриерска компания.

7.7. Фактура: търговецът може да издаде фактура в електронен или хартиен формат.

Ако клиентът желае хартиена фактура, след като му бъде издадена електронна, следва изрично да уведоми търговеца.

Електронните фактури могат да бъдат отворени с безплатната програма Adobe Reader или друго съвместимо приложение.

7.8. При използване на която и да е форма на куриерска доставка търговецът уведомява клиента за изпращането и обстоятелствата около доставката.

В случай на въпроси относно статуса на пратката, клиентът може да се свърже единствено с търговеца, който ще предостави актуална информация.

8. Гаранция

Думата „гаранция“, използвана в ежедневната реч, не представлява самостоятелна правна категория.

При несъответствие на стоката с договора клиентът има право да предяви иск за законова гаранция (рекламация) съгласно правилата, посочени в раздел 14 „Информация относно законовата гаранция за съответствие и търговската гаранция“ от настоящите Общи условия.

Задълженията, поети от производителя по отношение на гаранцията, се посочват в документа, наречен „гаранционна карта“, който се прилага към пратката.

Ако производителят предоставя на потребителя по-благоприятни гаранционни условия, отколкото предвидените в Закона за защита на потребителите, правата по тази гаранция се прехвърлят на потребителя в момента на сключване на договора за покупко-продажба между потребителя и търговеца.

9. Запазване на правото на собственост

Търговецът запазва правото на собственост върху поръчаните стоки до пълното заплащане на тяхната продажна цена от клиента.

Всяко неправомерно разпореждане със стоки, за които не е извършено плащане, може да доведе до наказателно производство съгласно действащото законодателство на Република България.

10. Декларация за авторско право

Операторът на уебсайта и лицата, участвали в създаването на неговото съдържание, запазват своите авторски права съгласно Закона за авторското право и сродните му права (Закон за авторското право и сродните му права – ДВ бр. 56/1993, с последващи изменения) на Република България.

Цялото съдържание, публикувано на уебсайта <https://regiotoys.bg/>

, включително информационни материали, описания, статии, изображения, графични елементи на страницата, както и всяко друго индивидуално и оригинално творческо решение (наричано по-долу „произведение“), е обект на авторскоправна закрила съгласно посочения закон.

При липса на изрично разрешение от автора, възпроизвеждането на произведенията, независимо от техническия метод или носителя, тяхната преработка, разпространение, публично представяне или каквато и да е друга форма на използване без предварително писмено съгласие на притежателя на правата е забранено.

За всяко неразрешено използване на съдържание (например статия, описание, изображение) се начислява обезщетение в размер на 260 EUR (хиляда и триста лева) за всяко отделно нарушение.

Настоящата забрана не засяга случаите на свободно използване, които са допустими само в обхвата и за целите, определени от закона, и единствено за лицата, на които законът предоставя това право..

11. Права на потребителите, разглеждане на жалби и алтернативно решаване на спорове

11.1. Определения

11.1.1. Потребител: физическо лице, което действа извън рамките на своята търговска, стопанска или професионална дейност

– съгласно Закона за защита на потребителите (Закон за защита на потребителите (ЗЗП)).

11.1.2. Търговец: всяко физическо или юридическо лице, което действа в рамките на своята търговска, стопанска или професионална дейност – съгласно Закона за защита на потребителите (Закон за защита на потребителите (ЗЗП)).

11.1.3. Производител: лице, което произвежда, обновява или поставя своето отличително означение върху продукт, за да се идентифицира като производител;

в определени случаи за производител се счита и упълномощеният представител, вносителят или дистрибуторът, ако производителят не може да бъде идентифициран – съгласно Закона за защита на потребителите и Закона за техническите изисквания към продуктите (Закон № 185/2009).

11.1.4. Дистрибутор: лице, което предоставя продукта на потребителя на пазара – съгласно Закона за защита на потребителите (чл. 13, ал. 3) и Закона за предоставяне на цифрово съдържание и цифрови услуги (Закон № 25/2022).

11.1.5. Продукт: всяка движима вещь, която може да бъде придобита от потребителя, включително вода, газ и електрическа енергия, когато се предлагат в определен обем или количество, както и стоки, съдържащи цифрови елементи – съгласно Закона за предоставяне на цифрово съдържание и цифрови услуги (Закон № 25/2022).

11.1.6. Услуга: предоставено на потребителя цифрово съдържание или цифрова услуга – съгласно Закона за предоставяне на цифрово съдържание и цифрови услуги (Закон № 25/2022).

11.1.7. Продажна цена / единична цена: общата цена, която потребителят заплаща, включително всички данъци, такси и допълнителни разходи;

единичната цена е цената за определено мерно количество от стоката – съгласно Закона за защита на потребителите (чл. 19–20).

11.1.8. Търговско съобщение: всяка форма на реклама, маркетинг или комуникация, предназначена да насърчи продажбата на стоки или услуги, съгласно Закона за защита на потребителите от нелоялни търговски практики (Закон № 61/2007).

11.2. Задължение за обозначаване на цените

11.2.1. Потребителят трябва да бъде ясно, видимо и четливо информиран относно продажната цена, единичната цена, както и — при услуги — таксата за услугата. Посочената цена трябва да включва всички задължителни данъци и такси, включително ДДС (Данък върху добавената стойност) – съгласно Закона за защита на

потребителите (Закон за защита на потребителите (ЗЗП)) и Наредбата за изискванията към обявяване на цените на стоките и услугите (Наредба № 1/2007).

11.2.2. Цените в България трябва да бъдат обозначавани в български лева (EUR.); като допълнително международно означение може да се използва съкратеното „BGN“.

11.2.3. При обявяване на намаления и промоции, търговецът е длъжен да спазва специалните изисквания относно намаленията на цените, съгласно Закона за защита на потребителите и Наредбата за посочване на намалените цени на стоки и услуги (Наредба № 23/2021).

11.2.4. Когато в търговска комуникация се посочва продажна цена, трябва — когато е приложимо — да бъде посочена и единичната цена, съгласно Закона за защита на потребителите (чл. 19–20).

11.3. Задължение за опаковане

11.3.1. Продуктът трябва да бъде опакован по начин, който запазва неговото качество, не влияе неблагоприятно върху количеството или свойствата му и улеснява транспортирането — съгласно Закона за защита на потребителите (чл. 9, ал. 1) и Закона за управление на отпадъците (Закон № 53/2012).

11.3.2. Специфичните отраслови нормативни актове могат да предвиждат допълнителни изисквания относно опаковката.

11.3.3. Задължението за опаковане основно лежи върху производителя, а при липса на такъв — върху дистрибутора или търговеца, съгласно Закона за защита на потребителите (чл. 13, ал. 3).

11.3.4. Търговецът е длъжен да може да докаже, че е изпълнил всички задължения, свързани с правилното и безопасно опаковане на продукта.

11.4. Общи правила за разглеждане на жалби

11.4.1. Търговецът е длъжен ясно и видимо да посочи своето седалище, адрес за кореспонденция, електронен адрес (ако има такъв), телефонен номер, както и начина, по който се обработват жалбите – съгласно Закона за защита на потребителите (Закон за защита на потребителите (ЗЗП)) и Закона за електронната търговия (Закон № 34/2006).

11.4.2. Потребителят може да подаде жалбата си устно или писмено. Устните жалби следва, по възможност, да бъдат разгледани и разрешени незабавно; ако това не е възможно, търговецът предоставя писмен отговор с мотивирано становище в разумен срок, но не по-късно от 30 дни..

11.4.3. Жалбите, получени по телефон или онлайн, се регистрират с уникален идентификационен номер, като потребителят се информира за хода на разглеждането.

11.4.4. Протоколът или регистърът на подадената жалба трябва да съдържа поне следната информация: данните на потребителя; мястото, времето и начина на подаване на жалбата; подробно описание на жалбата и приложените документи; становището на търговеца (ако може да бъде дадено незабавно); идентификацията на служителя, приел жалбата; при дистанционна жалба — уникалния идентификационен номер.

11.4.5. В случай на отхвърляне на жалбата, търговецът е длъжен да посочи мотивите и да информира потребителя за възможностите за подаване на жалба до компетентните органи — Комисия за защита на потребителите (КЗП) и организациите за алтернативно решаване на спорове (АРС), както и за правото му да потърси съдебна защита, съгласно Закона за алтернативното решаване на потребителски спорове (Закон № 11/2016).

11.4.6. Гаранция / рекламация: потребителят доказва сключването на договора (например с касова бележка или фактура).

Поправката или подмяната на стоката трябва да се извърши безплатно, без неоправдано забавяне, но не по-късно от 15 календарни дни от момента, в който търговецът е уведомен за дефекта, съгласно Закона за предоставяне на цифрово съдържание и цифрови услуги (Закон № 25/2022) и Закона за защита на потребителите (чл. 112–115).

11.4.7. За целите на проверка при поправка или замяна, стоката се приема срещу документ за предаване-приемане, който трябва да съдържа данните на потребителя, идентификацията на продукта, датата на приемане и очакваната дата на връщане — съгласно Закона за защита на потребителите (чл. 113).

11.5. Алтернативно решаване на спорове (ADR/АРС)

11.5.1. При потребителски спор, потребителят има право да се възползва от процедури за алтернативно решаване на спорове (АРС) съгласно Закона за алтернативното решаване на потребителски спорове (Закон № 11/2016).

Целта на АРС е бързо, ефективно и икономично извънсъдебно уреждане на споровете между потребители и търговци.

11.5.2. Потребителят може да се обърне към Комисията за защита на потребителите (КЗП) или към признати органи за алтернативно решаване на спорове, вписани в Европейския списък на АРС субектите.

В отделни сектори могат да действат специализирани центрове (например Помирителна комисия за банкови спорове към Българската народна банка).

Компетентността и процедурните правила се определят от вътрешния правилник на съответния АРС орган.

11.5.3. Официалният език на производството по АРС е българският език.

Страните могат да участват чрез пълномощник или представител.

11.5.4. Условие за започване на процедурата по АРС е потребителят да е направил предварителен опит да разреши спора пряко с търговеца.

Заявлението за започване на процедурата се подава в писмена форма или на траен носител (например електронна поща).

11.5.5. Търговецът е длъжен да сътрудничи в рамките на процедурата по АРС и да осигури участието на лице, упълномощено да сключва споразумения.

11.5.6. При липса на споразумение, АРС органът може — в зависимост от своите правила и правомощия — да издаде препоръка или, когато е предвидено от закона и страните са съгласни, задължително решение.

Решението на АРС не лишава потребителя от правото му да защити интересите си пред съда.

11.6 Европейска онлайн платформа за решаване на спорове (ODR)

Европейската онлайн платформа за решаване на спорове (ODR), управлявана от Европейската комисия, прекрати дейността си на 20 юли 2025 г.

Съответно, за извънсъдебно уреждане на потребителски спорове в България, потребителите имат право да използват процедури за алтернативно решаване на спорове (АРС) съгласно Закона за алтернативното решаване на потребителски спорове (Закон № 11/2016).

Потребителят има право да подаде своята жалба или спор към Комисията за защита на потребителите (КЗП) или към признати органи за алтернативно решаване на спорове, действащи в рамките на КЗП.

Потребителите могат да намерят допълнителна информация относно своите права и възможните начини за мирно уреждане на спорове на официалните информационни страници на Европейската комисия.

12. Право на отказ от договора

12.1. Поръчителят/купувачът има право да се откаже от договора без да посочва причина, не по-късно от 14 календарни дни, в случаите, когато стоката или услугата не попада в изключенията от правото на отказ, съгласно Закона за защита на потребителите (Закон за защита на потребителите (ЗЗП)).

При договор за услуга, ако изпълнението вече е започнало, потребителят също има право да прекрати договора без основание в срок от 14 дни.

12.2. Срокът за отказ изтича след 14 календарни дни, считано от:

датата, на която потребителят или трето лице, различно от превозвача и посочено от потребителя, е приело стоката;

при поръчка на няколко стоки — от датата на приемане на последната стока;

при стока, състояща се от няколко части или елемента — от датата на приемане на последната част или елемент;

при договор за редовна доставка на стоки — от датата на приемане на първата доставка.

Потребителят може да упражни правото си на отказ дори между датата на сключване на договора и получаването на стоката.

12.3. Ако потребителят желае да упражни правото си на отказ, той трябва да изпрати ясно изявление (лично, по пощата или по електронна поща) на следния адрес:

Адрес: 2045 Törökbálint, Torbágy utca 4.

E-mail: support@regiotoys.com

Потребителят може да използва образеца на формуляр за отказ, предвиден в Приложение № 6 към Закона за защита на потребителите, но може и да направи изявлението си в свободна форма.

В случай на отказ потребителят е длъжен да върне стоката не по-късно от 14 дни от датата на изпращане на уведомлението за отказ на посочения по-горе адрес.

Разходите за връщане на стоката (освен ако не е договорено друго) са за сметка на потребителя.

12.4. Счита се, че потребителят е упражнил правото си на отказ в срок, ако изпрати уведомлението си за отказ преди изтичането на 14-дневния срок.

13. Последици от отказа от договора

13.1. Ако поръчителят/купувачът се откаже от договора, търговецът е длъжен незабавно, но не по-късно от 14 дни след получаването на уведомлението за отказ да възстанови всички суми, платени от потребителя, включително разходите за доставка (с изключение на допълнителни разходи, възникнали, ако потребителят е избрал различен начин на доставка от най-евтиния стандартен, предлаган от търговеца).

13.2. Възстановяването се извършва по същия начин на плащане, използван при първоначалната сделка, освен ако потребителят изрично е съгласен с друг начин на възстановяване, който не води до никакви допълнителни разходи за него.

13.3. В случай на отказ потребителят трябва без неоправдано забавяне, но не по-късно от 14 дни след уведомлението за отказ, да върне или предаде стоката на адреса:

2045 Търъокбалинт, ул. Торбаги 4.

Срокът се счита за спазен, ако стоката е изпратена преди изтичането на 14-дневния срок.

Тъй като дружеството има и физически магазин, потребителят може да върне стоката лично на място, когато упражнява правото си на отказ на място в магазина..

13.4. Разходите за връщане на стоката се поемат от потребителя, освен в случаите, посочени в предходната точка, когато връщането се извършва лично в магазина.

13.5. Търговецът има право да задържи възстановяването на сумата, докато не получи стоката обратно или докато потребителят не предостави доказателство, че я е изпратил, в зависимост от това кое настъпва по-рано.

13.6. Потребителят носи отговорност единствено за намаляване на стойността на стоката, ако това намаляване е резултат от употреба, надхвърляща необходимото за установяване на естеството, характеристиките и функционирането на стоката.

13.7. Потребителят няма право на отказ в следните случаи:

- при договор за услуга, след пълното ѝ изпълнение, ако търговецът е започнал изпълнението с изричното предварително съгласие на потребителя, който е бил уведомен, че след пълното изпълнение губи правото си на отказ;
- при стоки или услуги, чиято цена зависи от колебанията на финансовите пазари, които търговецът не може да контролира;
- при стоки, изработени по поръчка или индивидуално персонализирани;
- при бързоразвалящи се стоки или стоки с кратък срок на годност;
- при запечатани стоки, които не могат да бъдат върнати по здравни или хигиенни причини, след като са били разпечатани след доставката;
- при стоки, които по естеството си са неразделно смесени с други стоки след доставката;
- при договор, при който търговецът посещава потребителя по негово изрично искане за спешен ремонт или поддръжка;
- при запечатани звукови или видеозаписи и софтуерни продукти, ако опаковката е била отворена след доставката;
- при вестници, списания или периодични издания, с изключение на абонаментни договори;
- при нематериално доставено дигитално съдържание, ако изпълнението е започнало с изричното предварително съгласие на потребителя, който е потвърдил, че е запознат с факта, че губи правото си на отказ след започване на изпълнението.

13.8. При писмен отказ, потребителят спазва срока, ако изпрати уведомлението си за отказ в рамките на 14 дни..

13.9. Потребителят носи отговорност за намаляване на стойността на стоката само ако това е причинено от употреба, различна от необходимата за проверка на нейните свойства и функциониране.

13.10. Потребителят може да се свърже с търговеца с всякакви други оплаквания чрез контактите, посочени в настоящите условия.

13.11. Правото на отказ се предоставя само на потребители, съгласно Закона за защита на потребителите (ЗЗП).

13.12. Правото на отказ не се прилага за търговци, т.е. за лица, действащи в рамките на своята професионална, стопанска или бизнес дейност.

14. Информация относно законовата и търговската гаранция

(Изготвено съгласно разпоредбите на Закона за предоставяне на цифрово съдържание и услуги № 27/2022 и Закона за предоставяне на стоки № 30/2022)

1. Законова гаранция за съответствие

Потребителят има право на законова гаранция за съответствие, ако доставената стока е дефектна или не отговаря на договорените характеристики.

Потребителят – по свой избор – може да изиска ремонт или замяна на продукта, освен ако това е невъзможно или води до несъразмерни разходи за търговеца.

Ако ремонтът или замяната не са възможни, потребителят има право на намаляване на цената или прекратяване на договора.

Правото на законова гаранция може да бъде упражнено в срок до 2 години от доставката на стоката.

За употребявани стоки страните могат да договорят по-кратък срок, но не по-малко от 1 година.

В рамките на първите 12 месеца след доставката се приема, че дефектът е съществувал още при получаването; след изтичането на този срок тежестта на доказване пада върху потребителя.

2. Отговорност на производителя

Потребителят може да предяви претенции срещу производителя или дистрибутора, ако продуктът е дефектен.

Продуктът се счита за дефектен, когато не отговаря на стандартите към момента на пускане на пазара или няма характеристиките, заявени от производителя.

Потребителят може да изиска само ремонт или замяна на дефектния продукт.

Тези права могат да бъдат упражнени в рамките на 2 години от пускането на продукта на пазара.

Производителят може да бъде освободен от отговорност, ако докаже, че:

- не е пуснал продукта на пазара в рамките на своята стопанска дейност;
- дефектът не е могъл да бъде установен според научните и техническите познания към момента на пускане на пазара;
- дефектът е резултат от задължително законово изискване.

3. Гаранция (търговска гаранция)

В България за нови, дълготрайни потребителски стоки се прилага задължителна законова гаранция съгласно Закона за предоставяне на стоки № 30/2022.

Стандартният гаранционен срок е 24 месеца за нови стоки.

За определени категории стоки (например домакински уреди с продължителна употреба) специални наредби могат да предвиждат по-дълъг срок.

По време на гаранционния срок потребителят има право първо на ремонт.

Ако ремонтът е невъзможен или не се извърши в разумен срок, потребителят има право на замяна или намаляване на цената.

Изпълнението на гаранцията не зависи от наличието на оригиналната опаковка.

Документът за покупка (фактура или касова бележка) е достатъчно доказателство за предявяване на гаранционна претенция.

Важно: Потребителят не може едновременно да упражнява права по законова гаранция, отговорност на производителя и търговска гаранция за една и съща неизправност,

но има право да избере най-благоприятния за него правен механизъм.

15. Заключителни и други разпоредби

15.1. В случай че някоя от разпоредбите на настоящите Общи условия бъде призната за недействителна или неприложима, това не засяга валидността на останалата част от договора. Където е приложимо, съответните законови разпоредби ще се прилагат на мястото на недействителната клауза.

Budapest, 5 юни 2026 г.

[бщите условия могат да бъдат изтеглени в PDF формат – НАТИСНЕТЕ ТУК](#)

[Политиката за поверителност е достъпна ТУК](#)

[Формулярът за отказ от договора може да бъде изтеглен в DOCX формат – ТУК](#)