

## ОБЩИ УСЛОВИЯ НА ЕЛЕКТРОНЕН МАГАЗИН

[www.taotastore.com](http://www.taotastore.com)

**Уважаеми посетители,** внимателно прочетете настоящите Общи условия, преди да използвате този уебсайт и преди да завършите поръчка. Ако използвате този уебсайт се счита, че приемате и сте съгласни с публикуваните Общите условия.

**Влизане в сила:** 01.11.2024 год.

### I. ПРЕДМЕТ

**Чл. 1 (1)** Настоящите Общи условия уреждат взаимоотношенията между потребителите на електронните интернет страници и услуги, намиращи се на домейн [www.taotastore.com](http://www.taotastore.com), поддомейните му и фейсбук страницата ни (наричани по-долу за краткост „Сайт“, „Уебсайт“, „Интернет страница“, „Електронен магазин“, „Търговец“, „Продавач“, „ТАОТА“, „Магазин“ „Ние“) и се прилагат в отношенията ни с клиенти физически лица (наричани за краткост „Вие“, „Потребител“), които имат достъп до уебсайта или в страницата ни в социалните мрежи, администрирана от нас.

**(2)** За нашите клиенти професионалисти („Вие“, „Професионалист“), ползващи услугите и продуктите, предлагани в Сайта, Общите условия се прилагат ограничено. За тази категория клиенти настоящите Общи условия може да не предвиждат или да ограничават онези права, предвидени за потребители физически лица, които правят поръчки за лична непрофесионална употреба. Разпоредбите, в които изрично е посочено, че са относими за потребители, не се прилагат за клиентите професионалисти. Ако е посочено, че конкретна клауза се отнася за всички „Клиенти“ или „Купувачи“, без изрично посочване, че са относими само за потребители, това означава, че разпоредбата е приложима както за клиенти потребители, така и за клиенти професионалисти.

**(3)** В случаите при които клиент е извършил поръчка чрез сайта, приема се, че е налице сключен с електронния магазин договор за покупко-продажба от разстояние, при който се прилагат настоящите Общи условия. С извършването на поръчки през сайта, Вие се съгласявате, че информацията във връзка със сключения договор може да бъде изпращана по имейл.

**(4)** Настоящите Общи условия се прилагат при поръчка от Сайта, както и при заявка на стока или услуга от потребител/клиент до търговеца, извършена по телефон, електронна поща или социалните мрежи.

**Чл. 2** Вие се съгласявате да спазвате всички разпоредби на тези Общи условия, когато използвате Сайта.

### II. ДАННИ ЗА ПРОДАВАЧА

**Чл. 3** „ТАОТА“ ЕООД, ЕИК 831543183, ДДС № BG 831543183, със седалище и адрес на управление: гр. София, ул. "Страцин" № 17, адрес за кореспонденция: гр. София, ул. "Страцин" № 17, телефон за контакт: +359 2 920 571, e-mail: [order@taota.com](mailto:order@taota.com), администрира и управлява сайта [www.taotastore.com](http://www.taotastore.com) - онлайн магазин, предлагащ сключване на договор за покупко-продажба от разстояние при настоящите Общи условия. Навсякъде в тези Общи условия под „Сайт“, „Уебсайт“, „Интернет страница“, „Електронен магазин“, „Търговец“, „Продавач“, „ТАОТА“,

“Ние” следва да разбирате електронен магазин **ТАОТА**, управляван и администриран от **"ТАОТА" ЕООД**.

**Чл. 4** Можете да се свържете със **"ТАОТА" ЕООД** по следния начин:

- (1) чрез телефон: +359 2 920 571;
- (2) чрез имейл: [order@taota.com](mailto:order@taota.com)
- (3) чрез писмо до адрес: гр. София, ул. "Страцин" № 17;
- (4) чрез формата за контакт в Сайта;

### **III. ДЕФИНИЦИИ**

**Чл. 5 (1)** “Посетител“ е всяко пълнолетно физическо лице, което използва Сайта по какъвто и да е начин, включително като го разглежда или се регистрира в него.

(2) “Потребител” е пълнолетно физическо лице, което закупува продукт или услуга чрез поръчка в Сайта с непрофесионална цел. “Професионалист” е всяко юридическо лице или друго правно образувание, което използва Сайта по какъвто и да е начин, включително като го разглежда, регистрира се в него и или закупува продукт или услуга чрез поръчка в Сайта с професионална цел.

(3) “Клиент” е всяко физическо или юридическо лице, направило поръчка на стока или услуга в Сайта, независимо дали е потребител или професионалист.

(3) „Търговец“, „Продавач“ е **ТАОТА** и търговското дружество **"ТАОТА" ЕООД**.

(4) „Акаунт“, „Профил“ представлява раздел в Сайта, формиран от имейл адрес, парола и лични данни на потребител или клиент търговец, който им позволява да използват услугите на Сайта, в случаи, в които за използването им се изисква акаунт и или да разглеждат свои поръчки.

(5) „Производител“ е физическо или юридическо лице, което по занятие произвежда предлаганите в електронния магазин стоки и или чието име/фирма, производствен или друг отличителен знак е посочено върху стоката, нейната опаковка или търговската документация.

(6) „Сайт“, “Електронен магазин”, “Търговец”, “Продавач”, “ТАОТА”, “Магазин”, “Уебсайт” означава интернет страница, находяща се на следния уеб адрес: [www.taotastore.com](http://www.taotastore.com), както и всяка страница в социалните мрежи или интернет, свързана по някакъв начин с **ТАОТА**.

(7) „Стоки“, “Продукти” са всички артикули в магазина, представляващи движими вещи, които са индивидуализирани с подробно описание и/или цветно изображение, имат посочена цена и или производител.

(8) “Услуги” са всички услуги в магазина, които не представляват стоки и са индивидуализирани и имат цена.

(9) “Договор”, “Договор от разстояние”, “Поръчка”, “Заявка” обхваща всички случаи, при които се сключва договор между **ТАОТА** и клиент чрез един или няколко от следните методи: **i**) поръчка по пощата; **ii**) поръчка чрез интернет (сайт, електронна поща, социални мрежи, платформа); **iii**) поръчка по телефон или факс.

(10) “Договор от разстояние под отлагателно условие” означава сключен между **Клиент** и **ТАОТА** договор от разстояние при условие същият да бъде изпълнен при уговорените условия само при възможност на продавача. Счита се, че продавачът има възможност да изпълни договора при кумулативно наличие на следните обстоятелства: **i**) разполага със стоката в наличност (при поръчка на стоки); **ii**) може да изпълни договора в срок и при условия, каквито са договорени. Отлагателното условие се счита за сбъднато, а договарът става обвързващ за страните от момента, в който

продавачът лично или чрез трето лице е потвърдил пред купувача възможността да достави стоката или услугата при уговорените условия. Счита се, че отлагателното условие не е настъпило и договорот не е обвързващ за страните, в случай че продавачът уведоми купувача за невъзможността за изпълнение, както и при липса на уведомление в срок от 7 работни дни от поръчката, че продавачът може да изпълни договора.

(11) **“Ваучер”/ “Промокод”** е издаван от **ТАОТА** документ на електронен носител, със срок на валидност 6 месеца, освен ако друго не е посочено в сайта и в обявлението на ваучера, който може да бъде:

1. **Ваучер срещу заплащане от клиента** - в този случай ваучерът се издава след заплащане на стойността от клиента, като той представлява инструмент, при който съществува задължение за **ТАОТА** да бъде приет в определени срокове като заплащане или част от заплащане за предоставяне на стоки или услуги и за който стоките или услугите, които ще се предоставят, или имената на лицата, които евентуално ще ги предоставят, са обозначени върху самия инструмент или в свързаната с него документация, включително в реда и условията за ползване на въпросния инструмент.
2. **Ваучер като подарък от ТАОТА** за нови или лоялни клиенти - в този случай ваучерът се издава по преценка на **ТАОТА** или по силата на рекламна кампания, като с него получателят може да използва отстъпка от цени на стоки и услуги, предлагани в Сайта за определен период и при посочени във ваучера или в обявата за него условия.

#### **IV. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ**

**Чл. 6 (1)** Достъпът до Сайта с цел регистрация на поръчка или регистрация на профил е позволен за всяко лице, което посещава страницата. Регистрацията като потребител в Сайта е по желание на посетителя.

(2) Общите условия на **ТАОТА** са задължителни за всички клиенти на Сайта. Всяко използване на Сайта означава, че Вие сте се запознали внимателно с тях и сте се съгласили да ги спазвате безусловно.

(3) Ако някоя от разпоредбите на настоящите Общи условия за ползване на Сайта се окажат недействителни или неприложими, независимо от причината за това, то това не влече недействителността или неприложимостта на останалите разпоредби.

(4) Сайтът си запазва правото по свое усмотрение да ограничи достъпа на който и да е клиент до реализиране на поръчка и/или до някой от възможните платежни методи, ако сметне, че това би било в ущърб на продавача по какъвто и да е начин. При това положение право на клиента е да се обърне към отдел „Връзки с клиенти“ на Сайта чрез формата за контакт или на посочените в раздел II от настоящите Общи условия координати, за да бъде информиран относно причините, които са довели до прилагането на посочените по-горе мерки. Сайтът не носи отговорност за каквито и да е вреди, които клиентът е претърпял или може да претърпи в следствие на това решение, когато то е обосновано и основателно.

(5) Клиентът в определени случаи има право да публикува мнения относно стоки и/или услуги, както и да се свързва със Сайта на посочените адреси в раздел „Контакти“. Мнения или съобщения, които съдържат нецензурни думи или неподходящ речник ще бъдат премахнати от Сайта или игнорирани.

(6) Сайтът може да публикува рекламна или промоционална информация за стоките и/или услугите и/или за предлаганите от него промоции на Сайта за определен период от време, посочен в конкретната кампания.

(7) Характеристиките или цените на продуктите и услугите, описани в Сайта, могат да бъдат променяни по всяко време. Поради технически причини е възможно в тях да се съдържат грешки, за които **ТАОТА** предварително се извинява на своите клиенти и уведомява, че не носи отговорност при допуснати грешки.

**Чл. 7 (1)** Общите условия могат да бъдат променени едностранно от **ТАОТА** по всяко време чрез актуализирането им в интернет страницата и при спазване на разпоредбите на Закона за защита на потребителите (ЗЗП).

(2) Актуализираните Общи условия влизат в сила незабавно след публикуването им в Сайта спрямо всички бъдещи клиенти и потребители, както и спрямо сключени преди изменението договори с клиенти юридически лица.

(3) Измененията на Общите условия не засягат сключени преди актуализирането договори от разстояние с потребители физически лица, освен ако **ТАОТА** не е предвидило друго при спазване на действащото законодателство и чл. 8 от настоящите Общи условия.

**Чл. 8 (1)** В случай че **ТАОТА** желае да обвърже с изменените Общи условия и потребители с действащи и неизпълнени или непрекратени към деня на актуализацията на условията договори (поръчки), то търговецът ще уведоми по имейл потребителите в 7-дневен срок от изменението.

(2) В случай че потребителят не е съгласен с измененията в общите условия, последният в 1-месечен срок от уведомяването с писмено уведомление до **ТАОТА** може да се откаже от договора, без да посочва причина и без да дължи обезщетение или неустойка, или да продължи да го изпълнява при действащите преди изменението общи условия.

(3) Ако не стори това в указания срок, актуализираните Общи условия влизат в сила и спрямо потребителя след изтичане на 1 месец от уведомяването.

(4) Общите условия влизат в сила незабавно спрямо всички клиенти, без да е необходимо уведомяване, в случай че извършените промени на условията са наложени по силата на влязъл в сила нормативен акт.

(5) Актуализираните общи условия са обвързващи за клиентите търговци от деня на актуализацията им или от датата, посочена в уведомлението за изменение.

**Чл. 9** **ТАОТА** полага сериозни усилия, за да поддържа точността на информацията, представена в Сайта. Въпреки това, като се имат предвид възможните технически грешки или пропуски в тази информация, **ТАОТА** уточнява, че изображенията на продуктите имат илюстративен и насочващ характер, съответно доставените продукти могат да се различават от изображенията.

**Чл. 10 (1)** Всички стоки, включително тези в промоция/намаление, се продават и доставят до изчерпване на количествата, дори това да не е изрично отбелязано в Сайта.

(2) Някои обяви и оферти са обвързани с минимално или максимално количество, което може да бъде закупено от един клиент. Ако това е приложимо, това е подробно описано в индивидуалното предложение.

**Чл. 11** В сайта може да се съдържат линкове, интернет връзки към други сайтове. **ТАОТА** не носи отговорност за политиката на поверителност и условия за ползване на уебсайтове, които не администрира, както и за друга информация, съдържаща се в тях.

**Чл. 12** Всички изображения, поместени в Сайта имат единствено цел да създадат известна представа за типа на предлаганата стока/услуга, а не да я представят точно. Съответно, възможно е някои от изображенията на стоките или услугите в сайта (статични/динамични изображения/ мултимедийни презентации и т.н.) да не отговарят на външния вид на съответната стока или да създават грешно впечатление за предлаганата услуга. Продавачът няма да носи отговорност за такива несъответствия, освен ако същите са съществени.

## **V. СКЛЮЧВАНЕ НА ДОГОВОР**

### **Извършване на поръчка чрез Сайта**

**Чл. 13 (1)** Клиентът заявява желанието си да поръча/закупи стока/услуга чрез Сайта като направи поръчка по електронен път, като това е възможно с или без регистриран в Сайта профил. Няма пречка да извършите поръчка и по телефон или по електронна поща, като в този случай ще получите електронно съобщение на посочен от Вас електронен адрес. След потвърждаването на Общите условия, поръчката Ви ще се счита за извършена.

**(2)** Потребителят има право, ако е навършил 18 години, да поръчва всички стоки и услуги, посочени в Сайта, освен ако не са налични и само ако съгласно закона потребителят е в състояние да сключва обвързващи договори.

**(3)** При извършване на поръчката чрез Сайта, клиентът има право да избере вида на стоките или услугите, както и количеството им според предложените на Сайта възможности. Възможно е системата да изиска от Вас избор и на други характеристики (например цвят), ако избраните продукти/услуги са в различни вариации.

**(4)** След като сте избрали продуктите/услугите, които желаете от уебсайта, както и тяхното количество, следва да ги добавите в потребителската кошница, кликайки върху **“Добави”** или друг аналогичен бутон. Следва да проследите процеса за поръчка, като имате възможност да пристъпите директно към финализиране на поръчката или да продължите с пазаруването в Сайта.

**(5)** Преди завършване на поръчката ще Ви бъде предоставена възможност да изберете начина на плащане и условията за доставка, а в определени случаи и да въведете промо код, гарантиращ отстъпка.

**(6)** Ще бъдете задължени да предоставите и данни, без които не е възможно да изпълним договора. Такива данни обикновено са имена, адрес за доставка (при поръчка на стоки), телефон и електронен адрес, а за клиенти търговци - наименование на фирма, ЕИК, ДДС номер, управител, както и данни за фактура – ако изисквате такава, като определени случаи ще Ви бъде предоставена възможност да се регистрирате в Сайта като потребител.

**(7)** Преди приключване на поръчка Клиентът следва да се увери, че поръчва от конкретно избран продукт (стока или услуга) с определени характеристики от категорията, от която има интерес.

**(8)** Клиентът се задължава и отговаря за това всички данни, които е предоставил на **ТАОТА** във връзка с поръчката, да са верни, пълни и точни към датата на изпращането на поръчката. При последваща промяна на тези данни клиентът трябва да уведоми **ТАОТА** в 3-дневен срок. Ако не стори това, приема се, че клиентът е с данни, каквито е въвел при поръчката. Разходи в резултат на променени данни, като например повторна доставка, се покриват от клиента.

**(9)** След като сте се уверили в съдържанието и данните на поръчката, клиентът следва да кликне (натисне) върху бутон **“Поръчай”**, **“Купи”**, **“Продължи”** или друга

аналогична възможност. С изпращането на поръчката клиентът разрешава на **ТАОТА** да се свърже с него по всякакъв възможен начин, когато това се налага във връзка с направената поръчка, нейното доставяне или сключения договор. На този етап от поръчката, но преди нейното завършване, Сайтът указва на клиента, че е налице задължение за плащане.

**(10)** В сайта са налични отделни и ясни категории със стоки и услуги с намалена стойност при промоционални кампании или поради описан в обявата дефект на продукта или неговата опаковка, както и когато се предлага разопакован или мострен продукт. Това изрично е указано в обявата на Сайта. Всички други предлагани продукти са нови, неизползвани с необходимото качество. Намаления при промоционални кампании са валидни само за поръчки, направени след началото на кампанията. Искания от клиенти, които упражняват права, злоупотребявайки с тях, с цел да се възползват от намаленията на стоки, закупени преди кампанията, няма да бъдат удовлетворявани.

**(11)** **ТАОТА** осигурява подходящото опаковане на стоките и изпращането на съпътстващите документи. Ако по някаква причина в пратката не се съдържа необходим към поръчания продукт документ или компонент, то моля да се свържете с нас и ние ще направим всичко възможно, за да го осигурим възможно най-бързо.

#### **Потвърждаване на поръчката**

**Чл. 14 (1)** При поръчка чрез Сайта, по телефон, имейл или посредством социалните мрежи, Сайтът изпраща уведомление до потребителя по имейл или на адрес, с което договорът от разстояние между Вас като потребител и **ТАОТА** се счита за сключен под отлагателно условие по смисъла на чл. 5, ал. 10 от настоящите Общи условия. Уведомлението удостоверява също успешното регистриране на поръчката в системата на търговеца, което няма смисъла на приемане, потвърждаване или поемане на ангажимент за изпълнението ѝ, освен ако не е посочено друго в уведомлението. Това уведомление съдържа и информация по чл. 47 и чл. 48 от Закона за защита на потребителите, респективно извлечение от настоящите Общи условия, както и данни за Вашата поръчка. При поръчка от клиент професионалист договорът се счита сключен от момента на поръчката, а сайтът изпраща потвърждение, само ако прецени това за необходимо.

**(2)** Уведомлението за приемане и поемане на ангажимент за изпълнение на поръчката се извършва от продавача с уведомлението по ал. 1 или от куриер, когато стоката е вече предадена към него от продавача. В последния случай куриерът действа от името на **ТАОТА**. По своя преценка търговецът може да уведоми потребителя и клиента търговец по имейл, чрез SMS или с обаждане.

**(3)** До момента на уведомяване по ал. 2 **ТАОТА** има правото да не достави част или всички стоки или да не изпълни част или всички услуги от поръчката по различни обективни причини, включително но не само поради изчерпване на складовата им наличност. При това положение единствената отговорност на продавача при неизпълнение е да върне евентуално получената предварително цена на стоката или услугата, без да дължи обезщетение за неизпълнението.

#### **Влизане в сила на договора**

**Чл. 15 (1)** Договорът за покупко-продажба от разстояние между продавача и потребителя се смята за сключен под отлагателно условие от момента на получаване от страна на потребителя на уведомлението по чл. 14, ал. 1 за регистрирана при продавача поръчка. Договорът се счита за сключен от момента на поръчката, в случай че клиентът

е професионалист, независимо дали е получил потвърждение по чл. 14, ал. 1 от настоящия условия по имейл.

(2) По силата на сключения между страните договор продавачът се задължава при сбъждане на условията, посочени в чл. 5, ал. 10, да достави лично или чрез трети лица на клиента или на посочени от него лица поръчаните от продавача стоки или услуги в сроковете и условията на настоящите Общи условия, а купувачът да заплати договорената цена и да приеме доставената стока или услуга.

(3) Договорът обвързва страните от момента на уведомяване на клиента от продавача, че стоката или услугата могат да бъдат доставени, като уведомяването става по електронна поща и/или чрез SMS или обаждане до клиента, че стоката е готова за изпращане или услугата може да бъде предоставена.

(4) Договорът за покупко-продажба, сключен между клиента и **ТАОТА**, се състои от настоящите Общи условия и всякакви евентуални допълнителни договорки между продавача и клиента, присъстващи в потвърдението за сключен договор по чл. 14, ал. 1.

## VI. ПРЕХВЪРЛЯНЕ НА СОБСТВЕНОСТТА

**Чл. 16 (1)** При продажба на стоки собствеността на стоките се прехвърля от **ТАОТА на клиента** с предаването на стоките на клиента или на **трето лице**, намиращо се на адреса за получаване и след извършване на плащането от клиента, ако стойността не е платена предварително.

(2) Предаването на стоката се удостоверява с подписа на клиента или на третото лице или представител на клиента върху транспортния документ или разписката, предоставен/а от куриера.

(3) Рискът от загуба или увреждане на стоката е върху клиента считано от момента на предаване на стоката от куриера на клиента или трети лица. Ако куриерът е избрано от клиента лице, рискът е върху клиента от момента на предаване на стоката от **ТАОТА** на превозвача. Във всички случаи при констатиран транспортен дефект клиентът е длъжен да информира **ТАОТА** в сроковете и при условията на чл. 25 от настоящите Общи условия.

## VII. ПЛАЩАНЕ

**Чл. 17 (1)** Цените на стоките и услугите, обявени в Сайта, са крайни.

(2) Уебсайтът съдържа голям брой стоки и е възможно, въпреки нашите най-добри усилия, някои от характеристиките на стоките, в това число и цената, да са неверни. Ако открием грешка в цената на стоките, които сте поръчали, ще Ви информираме възможно най-скоро. Ще Ви дадем възможност да потвърдите поръчката си на правилната цена или да я анулирате.

(3) **ТАОТА** не е задължено да продава стоки или услуги на неправилно определени цени на уебсайта.

**Чл. 18 (1)** Цената, начинът на плащане и срокът за плащане са посочени във всяка поръчка.

(2) Поръчки на продукти, предлагани от продавача, на стойност над 1 000 лв. няма да могат да се плащат при доставката, а следва да се заплатят напълно или предварително по банков път. Обикновено при необходимо предплащане това е посочено в обявата.

**(3) ТАОТА** ще издаде на клиента фактура за поръчаните стоки или услуги въз основа на информацията, предоставена от клиента. Когато последният не е посочил, че желае фактура, **ТАОТА** или куриерът предоставя единствено фискален бон и/или разписка за извършената продажба при полученото в брой плащане съгласно действащото законодателство.

**(4)** В случай на плащания чрез раурал или други подобни платежни системи или плащания по банков път или с карта (когато такива възможности са налични), продавачът не носи отговорност за каквито и да е разходи във връзка с такси, комисионни или други допълнителни плащания, направени от клиента по повод транзакцията, както и в случаите на обмен на валута, прилагани от банката, издала картата на клиента в случаите, в които валутата е различна от български лева (BGN).

**(5)** Плащането с карта към Сайта се приема като международно плащане от банките в България и съгласно техните правила за работа с карти и картови разплащания при такъв вид транзакции някои банки или други институции начисляват допълнителни такси. Разходите, свързани с подобни плащания са единствено за сметка на купувача. Затова **ТАОТА** препоръчва на своите клиенти на направят справка при своята банка за евентуални допълнителни такси, които биха могли да им бъдат начислени при онлайн плащания или такива чрез банка за продукти и услуги, продавани от Сайта.

**Чл. 19** Клиентът е длъжен да предостави цялата необходима информация за издаването на фактурата в съответствие с действащото българско законодателство, в случай че се изисква такава. Това той може да направи при извършване на поръчката или по-късно чрез съобщение до продавача.

**(2)** С цел правилното съставяне на фактурата за съответната поръчка, клиентът е длъжен непрекъснато да актуализира данните в профила си, ако е регистриран, или в поръчката си. Той е длъжен да прегледа информацията, посочена в съответната поръчка, за да се убеди, че тя е пълна, вярна и точна.

**Чл. 20** Поръчки от сайта могат да бъдат заплащани по следния начин:

**(1) в брой с наложен платеж** (за поръчка на стоки) – в този случай стойността на поръчаните стоки и доставката (освен ако не е безплатна) следва да се заплати от клиента, от посочено от него трето лице или негов представител на куриера, извършващ доставката, в момента на получаване на стоката срещу фискален бон, предоставен от последния; при избран такъв метод се начислява допълнителна такса “наложен платеж”; **плащания се приемат и в брой при доставка от друг превозвач или собствен на продавача транспорт**, като в този случай клиентът получава касов бон за извършеното плащане;

**(2) по банков път** - в този случай стойността на поръчаните стоки и/или услуги и доставката (освен ако не е безплатна), следва да се заплати от клиента или от избрано от него трето лице по банкова сметка на продавача, като плащането се счита за завършено, едва след като същото бъде потвърдено и съответната сума постъпи по банковата сметка на **ТАОТА**;

**(3) с дебитна или кредитна карта (виртуален ПОС терминал)** - в този случай стойността на поръчаните стоки и/или услуги и доставката (освен ако не е безплатна), следва да се заплати от клиента или от избрано от него трето лице чрез системата за плащане на партньора ни, указан в етапа на плащане. Клиентът бива препращан директно и автоматично към Сайта на оператора, където платецът следва да въведе

данните на своята карта (номер на картата), нейната валидност, титуляр, както и последните 4 цифри от номера ѝ (CVC/CVV код за сигурност), като тези данни се предават към системата на оператора на платежни услуги, за потвърждение на транзакцията. Плащането се счита за завършено, едва след като клиентът се съгласи с условията на оператора и системата регистрира успешно плащането и сумите бъдат заверени в сметката на **ТАОТА**. С предоставянето на необходимите данни, клиентът или трето лице платец се идентифицира, потвърждава размера на плащането и нарежда сметката на картата да бъде задължена със сумата на плащането и да бъде преведена по сметката на **ТАОТА**. **ТАОТА** не получава каквито и да е данни за Вашите кредитни или дебитни карти. Клиентът няма право да оспорва плащане, потвърдено чрез въвеждане на коректна парола за идентификация, CVC/CVV код за сигурност, персонална секретна парола за 3D идентификация или друга парола/код за идентификация или плащане, потвърдено с въвеждане на 6-цифрен код за достъп до мобилното приложение.

**(4) с ваучер** при условията на чл. 21 от настоящите условия.

### **Плащане с ваучер**

**Чл. 21 (1) ТАОТА** в определени случаи издава ваучери на определена стойност, която се заплаща от клиента при поръчка на ваучера. Тези ваучери могат да се използват при условията и сроковете, посочени в самия ваучер. **Ако друго не е посочено** в конкретния ваучер или обявата за него, то ваучерите на определена стойност могат да се използват в 6-месечен срок от поръчката и издаването, еднократно и спрямо стоки и услуги, предлагани в сайта, които не са в промоционална кампания и които са на стойност равна или по-висока от стойността на ваучера. При покупка на стоки или услуги на стойност, надвишаваща заплатената сума за ваучера, клиентът се задължава да заплати на продавача разликата при условията и сроковете, валидни за стандартни покупки и според избрания от клиента метод на плащане при избора на конкретната стока или услуга. При покупка чрез ваучер на стоки или услуги с по-ниска стойност, разликата не се възстановява на клиента и не може да се прехвърля в бъдеще за други покупки през сайта. Същото се отнася и ако в посочения срок ваучерът не бъде използван от Вас. Ако ваучерът не е поименен и друго не е посочено, то същият може да се използва от всяко лице, което го притежава.

**(2) ТАОТА** в определени случаи издава ваучери, които гарантират отстъпка при покупка на стоки или услуги от сайта. Ваучерите от подобен тип се предлагат от магазина безплатно за клиента, тоест като подарък за клиенти, закупили стоки или услуги над определена стойност или при промоционална кампания (например при първа регистрация, първа поръчка или друго). Отстъпката, на която получателят на ваучера има право, е посочена в определен процент или като конкретна стойност. Тези ваучери могат да се използват при условията и сроковете, посочени в самия ваучер. Ако друго не е посочено в конкретния ваучер или обявата, то ваучерите, гарантиращи отстъпка, могат да се използват в 6-месечен срок от поръчката и издаването, еднократно и спрямо стоки и услуги, предлагани в сайта, които не са в промоционална кампания и които са на стойност по-висока от тази посочена във ваучера (пример: ако във ваучера е посочено, че същият гарантира на получателя отстъпка в размер на 20 % от избрани стоки или услуги и че може да се използва единствено при поръчки на стойност над 20 лв., това означава, че може да използвате ваучера и гарантираната с него отстъпка за покупки, надхвърлящи 20 лв., тоест 20.01 лв. или повече). Ако ваучерът не е поименен и друго не е посочено, то същият може да се използва от всяко лице, което го притежава. Ваучерът не може да бъде преиздаден като парична стойност.

**(3) Ваучерът** не може да бъде преиздаден като парична стойност и не подлежи на отказ, връщане или замяна. Ако върнете продукт или услуга, заплатени с ваучера, в

случай че връщането е законосъобразно и се осъществи в периода на валидност на ваучера, то прилагат се условията по чл. 31а от Общите условия.

## VIII. ДОСТАВКА НА СТОКИ

### Начин на доставка

**Чл. 22 (1) ТАОТА** се задължава да доставя поръчаните и закупени стоки сам или чрез куриерска фирма до адрес, посочен от клиента или до офис на куриерската фирма, в зависимост от избора на клиента. Доставката се реализира до врата на сградата (партер). Някои продукти в сайта може да бъдат предлагани единствено с доставка до офис на куриер, но не и до адрес, посочен от клиента.

(2) В случай, че клиентът е регистриран в Сайта и в профила си има запаметени повече от един адрес, доставката ще бъде изпратена на този, който е посочен като основен.

(3) **ТАОТА** обикновено изпраща поръчана от клиент стока посредством куриерска компания „Еконт“, „Speedy“ или еквивалентна такава, като клиентът в определени случаи има право по време на поръчката да избере кое куриерско дружество да изпълни доставката, както дали същата ще бъде до негов офис или до врата на посочен от клиента адрес.

(4) Заплащането на цената за доставка, когато не е уговорено друго, се извършва заедно със заплащане на цената на поръчката, като моментът на плащане може да бъде различен според избрания от клиента начин на заплащане съгласно чл. 20 от настоящите Общи условия.

(5) **ТАОТА** ще извършва доставката на стоките и предоставянето на услугите само на територията на България. За доставки до други държави в Европейския съюз или до трети държави, **ТАОТА** предлага своите стоки и услуги в други, подходящи за целта платформи с обяви, описани на подходящия за това език. В случай че клиент желае конкретна стока да му бъде доставена до адрес извън територията на България, същият следва да се свърже с **ТАОТА**.

### Цена за доставка

**Чл. 23 (1)** Цената за доставка на стоки, заявени от **ТАОТА**, се калкулира автоматично преди клиентът да завърши своята поръчка. В определени случаи цената за доставка е фиксирана, независимо от броя артикули, като това изрично е посочено в Сайта и/или в конкретната обява.

(2) Цената на доставката зависи от избрания доставчик, размера и обема на пратката, адреса за доставка, като същата, когато е в рамките на България, варира от 3.00 лв. до 50.00 лв. за стандартни пратки с тегло до 10 кг. За точно изчисляване на стойността на доставката прегледайте поръчката си или използвайте **калкулатор за изчисляване на цената на доставка** на [Еконт](#) или този на [Спиди](#). **Съвет:** Доставката до офис на куриер е по-изгодна от доставката до посочен адрес.

(3) **ТАОТА** има право да предвиди, че цена за доставка не се дължи от клиента в случай на поръчка над определена стойност. Това обстоятелство ще бъде посочено в сайта и при извършване на поръчка.

(4) В определени случаи куриерското дружество начислява допълнителни такси за услуги като доставка във фиксиран час, разнос в почивен ден, SMS известяване за получена пратка, такса “наложен платеж”.

(5) Ако друго не е посочено в обявата на избраната стока прилагат се следните условия и цени на доставка:

- **Доставка до адрес на клиента-** пратката се изпраща в срок до 1 работен ден от обработване на поръчката Ви до посочен от Вас адрес с куриерска фирма Спиди или Еконт. Доставката се изпълнява до входа на сградата/партер.
- **Доставка до офис на куриер-** пратката се изпраща в срок от 1 работен ден от обработване на поръчката Ви;

\*Някои населени места (повечето села и някои градове) са със специален режим на доставка от страна на куриерските фирми ("по график"). Ще бъдете информирани от нас при наличие на подобни обстоятелства.

\*При отказ от поръчка в 14-дневния срок и при избрана първоначална доставка до адрес на клиента, то клиентът плаща куриерските разходи както за първата доставка, така и за доставката за връщане на продукта.

### **Срок на доставка**

**Чл. 24 (1)** Поръчки на стоки от **ТАОТА** се приемат 24 часа в денонощието, включително в почивните дни и на официалните празници. Приетите поръчки се обработват и изпращат чрез куриер в рамките на 1-3 работни дни, ако не сме уговорили друго, считано от деня, в който сте получили уведомление по чл. 14, ал. 2, че ще изпълним поръчката, респ. от датата на поръчката или получено плащане (при поръчки, заплатени по банков път).

**(2)** Максималният срок на доставка на стоки в рамките на Република България е 7 (седем) работни дни от датата на потвърждение от продавача по чл. 14, ал. 2, че поръчката ще бъде изпълнена, освен ако не сме уговорили друго.

**(3)** Срокът на доставка се удължава съответно с броя на почивните дни при поръчки в петък, събота, неделя и по време на официални празници. Моля имайте предвид, че стандартният срок за доставка не важи за всички предлагани стоки. За стоките, за които има по-голям срок на доставка, това е отбелязано в обявата на самия продукт.

**(4)** **ТАОТА** си запазва правото едностранно да удължава срока за доставка с до 7 работни дни, без да уведомява клиента за това и да удължава сроковете с повече от 7 работни дни с предварителното съгласие на последния.

**(4)** Във всички случаи е възможно забавяне в посочените срокове за доставка, за което ще бъдете своевременно уведомени от страна на **ТАОТА**.

**(5)** **ТАОТА** не носи отговорност за забава на доставката, поради независещи от **ТАОТА** обстоятелства, като например забавяне от страна на куриера, извършващ доставката, забрана от държавен орган, извънредни или форсмажорни обстоятелства, непреодолима сила по чл. 306 от Търговския закон.

**(6)** **ТАОТА** има право едностранно да удължи срока за доставка или да откаже доставка на стоки или услуги в случаите, при които поръчката е заявена с плащане чрез банков превод, виртуален ПОС/карта и плащането не е заверено по сметката на продавача.

### **Преглед за явни и видими дефекти при доставка**

**Чл. 25 (1)** При извършване на доставка на стока, поръчана от **ТАОТА**, клиентът се задължава внимателно да я прегледа лично или чрез трето упълномощено от него лице, приемащо същата.

(2) При констатиране на външни видими дефекти – евентуални повреди, удари и други щети, установени при доставка, клиентът или третото лице следва да не приема стоката, като посочи писмено причината за неприемането или ако я приеме - да подпише протокол за щети в присъствието на куриера, в който протокол се описват констатираните дефекти и незабавно, не по-късно от **72 часа** от доставката, да уведоми **ТАОТА** за проблема.

(3) Когато доставените стоки явно не съответстват на поръчаните от клиента и това може да се установи при обикновен преглед на доставените стоки, клиентът има право в срок от **72 часа** да поиска от **ТАОТА** доставената стока да бъде заменена със съответстваща на поръчката стока.

(4) Уведомяването може да стане по какъвто и да е начин от изброените в раздел II от настоящите Общи условия или чрез формата за контакт в уебсайта.

(5) При постъпило уведомление за явен дефект по предходните алинеи **ТАОТА** ще замени увредената/несъответстващата стока най-късно в срок до 14 дни при условията на чл. 31, освен в случаите, при които не е налична стока от същия вид, за което **ТАОТА** ще информира клиента своевременно и ще договори условията за замяна. Ако подмяна не е възможна, то ще пристъпим към действия съгласно раздел X.

### **Приемане на пратката**

**Чл. 26 (1)** При приемане на доставката от клиента или трето лице без забележки, всички и всякакви последващи претенции за външни видими дефекти на получената стока се явяват неоснователни и като такива не следва да бъдат удовлетворени. В случай че стоката е приета и не бъде изготвен и подписан протокол за щети в присъствието на куриера при получаването на стоката и/или клиентът не уведоми незабавно в срок до 72 часа от доставката **ТАОТА** на посочения в Сайта телефон/имейл/адрес, приема се, че стоката не страда от забележими несъответствия и клиентът губи правото си на привеждане на констатираните външни видими дефекти в съответствие с договора за продажба.

(2) Горепосоченото не отменя правото на потребителя да предяви рекламация по раздел X, ако са налице основания за това и не освобождава **ТАОТА** от задължението му да предлага стоки и услуги, съответстващи на договора за продажба и да предоставя на потребителите правата, произтичащи от законовата гаранция.

(3) При отказ да се приеме доставката, без да е налице основателна причина за това, потребителят дължи всички разходи по направената доставка, които включват цена на куриерски услуги и опаковка.

**Чл. 27** При предаване на стоките клиентът или трето лице, приемащо доставката на посочения от клиента адрес, е задължен да подпише придружаващите документи. За трето лице се счита всяко лице, което не е извършило поръчката, но приема стоката при доставка на посочения от клиента адрес за доставка.

### **Неприемане на поръчката и неоснователен отказ**

**Чл. 28** В случай, че клиент или посочено от него лице не бъде открит в срока за изпълнение на доставката на посочения от него адрес и/или не бъде осигурен достъп до адреса за доставка, **ТАОТА** ще приеме това за неоснователен отказ от поръчката и се освобождава от задължението си да достави заявените стоки, а клиентът губи възможността поръчаните от него стоки да му бъдат доставени.

(2) **ТАОТА** запазва правото си да изпрати на посочения от клиента електронен или физически адрес уведомление за непотърсена пратка, както и да претендира разходите за доставка и връщане на стоката/стоките. **ТАОТА** и клиентът се съгласяват, че уведомлението, когато е изпратено по електронен път, ще се счита за писмено и получено от деня на неговото изпращане от страна на **ТАОТА**, без да е необходимо уведомлението да е подписано с електронен подпис.

(3) В горепосочените случаи клиентът може да потвърди желанието си да получи стоката и след изтичане на срока за доставка, в който не е бил намерен на адреса, като обаче поема всички разходи за доставка. В този случай започва да тече съответно нов срок за доставка от момента на потвърждението. **ТАОТА** се освобождава от задължението за доставка, в случай че поръчана стока вече не е налична.

(4) В случаите по чл. ал. 2 клиентът дължи на **ТАОТА** заплащане на сумата за доставка и връщане на стоката в 7-дневен срок от получаване на уведомлението, освен ако в уведомлението не е посочен друг срок.

## **IX. ПРАВО НА ОТКАЗ И НА ЗАМЯНА НА ПРОДУКТ**

\*Настоящият раздел се отнася единствено за потребители, с изключение на чл. 38-40, приложими и за потребители, и за клиенти професионалисти

### **Срок на право на отказ и право на замяна**

**Чл. 29 (1)** В срок от 14 дни от сключване на договора (поръчката), когато е поръчана услуга, респективно в срок от 14 дни от получаване на стоката - при поръчка на стока, потребителят има право се откаже от поръчката на стоката/услугата от Сайта, без да посочва причина или мотив за това и без да дължи неустойки или други обезщетения на **ТАОТА**, освен разходите за нейното връщане, а и за първоначалното изпращане на стоката, когато изпращането по желание на потребителя е извършено до посочен от него адрес, а не до офис на куриера. В случай че продуктът и или опаковката са увредени повече от обичайното, **ТАОТА** има право по реда на чл. 35 да удържи съответна сума за намалената стойност на стоките от сумата, подлежаща на възстановяване, която не може да надхвърля стойността на стоката.

(2) Когато потребителят упражни правото си на отказ от договора от разстояние или от договора извън търговския обект, всеки допълнителен договор се прекратява автоматично, без потребителят да дължи каквито и да е разходи, обезщетения и/или неустойки, с изключение на разходите, предвидени в чл. 29, ал. 1, вр. с чл. 35 от настоящите Общи условия.

(3) Правото на отказ не се прилага в случаите по чл. 30;

(4) Срокът за отказ от поръчка, когато същата съдържа много стоки, доставяни в различни дни, е 14 дни, считано от датата, на която потребителят или трето лице, посочено от него, влезе във владение (получи) последната стока от поръчката;

(5) Срокът за отказ от поръчка, която се състои от множество партиди или части е 14 дни, считано от датата, на която потребителят или трето лице, посочено от него, влезе във владение на последната партида или част;

(6) Срокът за отказ от поръчка на абонамент, с която редовно се доставя стока за определен период (например абонамент за получаване на продукт всеки месец) е 14 дни, считано от датата, на която потребителят или трето лице, посочено от него, влезе във владение на първата стока;

### **Стоки и услуги, за които потребителят няма право на отказ и замяна**

**Чл. 30** Потребителят няма право да се откаже от сключения договор или да иска замяна на продукт с друг, съответно **ТАОТА** има право да не уважи упражнен отказ от поръчка, в следните случаи:

(1) срокът за упражняване на правото на отказ е изтекъл и потребителят е уведомил, че се отказва от поръчката след изтичане на срока;

(2) потребителят не е върнал стоката на продавача в срока по чл. 33;

(3) потребителят не е върнал стоката в цялост, ведно с компонентите и принадлежностите към него;

(4) не са налице достатъчно данни, за да се счита, че продуктът е закупен от **ТАОТА** (липсва фактура, касов бон или др.);

(5) правото на отказ се упражнява за услуга, която по желание на потребителя е започнала незабавно след поръчката и потребителят се е съгласил правото му на отказ да отпадне, а към момента на отказа услугата е напълно или частично изпълнена;

(6) отказът очевидно представлява злоупотреба с право от страна на потребителя - например: i) върнатата стока очевидно е употребявана повече от необходимото изпробване; ii) потребителят е увредил стоката или връщането се дължи на факта, че закупената стока след поръчката е намалена и потребителят желае да я закупи на намалена цена, поради което връща поръчката в срока за отказ, за да реализира повторна поръчка при условията на намаление; iii) потребителят се отказва от поръчка, която е направена с цел получаване на право на отстъпка при следваща поръчка и отказът цели запазване на отстъпката, но отказване от поръчката, дала право на отстъпка; iv) друга причина, която предполага злоупотреба с права;

(7) потребителят е върнал продукта със заявка наложен платеж - в този случай **ТАОТА** има право да откаже приемане на върнатия продукт и плащане на наложения платеж, а потребителят следва да изпрати отново стоката към **ТАОТА** без наложен платеж;

(8) отказът е за стока или услуга, чиято цена зависи от колебанията на финансовия пазар, които не могат да бъдат контролирани от **ТАОТА** и които могат да настъпят по време на срока за упражняване правото на отказ;

(9) при доставка на стоки, изработени по поръчка на потребителя или съобразно неговите индивидуални изисквания, както и при доставка на стока, която не се произвежда серийно, не се поддържа в наличност, а се изработва индивидуално и специално за потребителя;

(10) при доставка на стоки, които поради своето естество могат да влошат качеството си или имат кратък срок на годност (например: разпечатани първични опаковки на козметични продукти или продукти, предложени на намалена цена поради изтичащ срок на годност, което надлежно е указано в обявата);

(11) при доставка на запечатани стоки, които са разпечатани след доставката им и не могат да бъдат върнати поради съображения, свързани с хигиената или защита на здравето;

(12) при доставка на стоки, които след като са били доставени и поради естество им са се смесили с други стоки, от които не могат да бъдат отделени, както и при стоки, които вече са монтирани от потребителя, от **ТАОТА** или от други лица и не могат да се отделят от други вещи, както и при доставка на стока, която е преработена от потребителя;

(13) при доставка на запечатани звукозаписи или видеозаписи или запечатан компютърен софтуер, които са разпечатани след доставката, както и на такива, на които са извършени от потребителя конфигурации на настройки и други промени по софтуера на стоката;

(14) при предоставяне на цифрово съдържание, което не се доставя на материален носител, когато изпълнението е започнало с изричното съгласие на потребителя, който е потвърдил, че знае, че по този начин ще загуби правото си на отказ;

(15) при поръчки, които не са направени онлайн (от разстояние) или при които купувачът не е потребител;

**Чл. 31 (1)** В 14-дневен срок от получаване на стоката потребителят има право и да замени продукт, в случай че доставената стока не съответства на неговите очаквания (цвят, размер, друго). В този случай прилагат се условията на чл. 29 и чл. 30 от настоящите условия. Правото на потребителя по настоящата алинея не отнема правото му на рекламация по раздел X, в случай на налично несъответствие.

(2) При упражнено право на замяна и наличието на предпоставки за уважаването му, **ТАОТА** се задължава да замени продукта с друг в рамките на 14 (четирнадесет) дни от датата, на която потребителят е върнал съответния продукт на **ТАОТА**. В случай че продавачът не разполага с искания продукт и същият не е наличен, той предлага на потребителя друг продукт, като при съгласие на последния замяната става с този друг продукт, като в случай на разлика в цените между двата продукта страните уговарят начина на доплащане/възстановяване на продажната цена, формирала разликата. При липса на съгласие **ТАОТА** следва да възстанови на потребителя заплатената за стоката сума в сроковете и при условията, посочени в предходните алинеи на настоящата разпоредба. При покупки, заплатени с ваучер моля запознайте се с чл. 31а.

**Чл. 31а.** Ако упражните право на отказ от поръчка, съдържаща продукт, заплатен с ваучер по чл. 21 от общите условия и в случай че са налице условията на настоящия раздел за уважаване на отказа, то прилагат се следните условия:

- (1) ако отказът е упражнен в срок до 14 дни от получаване на стоката, сумата, която е заплатена посредством ваучера (стойността на ваучера) се възстановява на потребителя в сроковете и по реда на чл. 34 и следващите от настоящия раздел. Настоящата разпоредба се отнася и за суми, които потребителят е доплатил за стоката, ако се е наложило доплащане. Ако потребителят пожелае, **ТАОТА** може да преиздаде ваучер за заплатената стойност, който може да се използва в срок до 6 месеца от издаването му, освен ако не е посочено друго.
- (2) ако отказът е упражнен в периода след 14-тия ден от доставката на стоката, то тогава **ТАОТА** няма да приеме отказа и ваучер няма да бъде преиздаден, респективно сумата, платена за поръчката, няма да Ви бъде възстановена.

#### **Уведомяване за отказа**

**Чл. 32 (1)** Уведомяването от потребителя, че се отказва от договора или че желае да замени получения продукт с друг от същия вид (при клиенти потребители), следва да стане в срока по чл. 29, по някой от посочените начини:

- чрез обаждане на телефоните за контакт с **ТАОТА** ;
- чрез имейл на електронния адрес на Продавача в свободен текст;
- чрез писмо с обратна разписка на адреса на **ТАОТА** в свободен текст;
- чрез попълване и изпращане до **ТАОТА** на Стандартен формуляр за отказ по образец, наличен по-долу;

(2) Потребителят може, но не е задължен да използва Стандартния формуляр за отказ или замяна по образец, както следва:

До "ТАОТА" ЕООД, ЕИК 831543183, със седалище  
и адрес на управление: гр. София, ул. "Страцин" №  
17, e-mail: order@taota.com

Адрес за връщане на поръчки:  
гр. София, ул. "Страцин" № 17

## СТАНДАРТЕН ФОРМУЛЯР ЗА УПРАЖНЯВАНЕ ПРАВО НА ОТКАЗ

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

Артикул:...../вид на продукта/артикулен номер/  
Размер: ...../ако е приложимо/  
Стоката е поръчана на ..... /посочва се датата на поръчката/  
Стоката е получена на ..... /посочва се датата на доставката/  
Стоката е поръчана от...../три имена на потребителя/  
гр./с...../адрес на потребителя/  
E-mail и телефон за връзка:.....

**Желая да ми възстановите заплатената от мен сума** за стоката и нейната  
доставка по банков път / по друг начин, със следните данни:

IBAN: .....  
При банка: .....  
Титуляр:.....  
Друго: .....

...../Дата/  
...../Подпис на потребителя/  
*Подпишете, само ако подавате настоящия формуляр на хартия.*

### Връщане на стоката

**Чл. 33 (1)** При отказ от поръчка на стока от **ТАОТА** , както и при искане за  
замяна, потребителят следва в 14-дневен срок от уведомяването, че се отказва от  
поръчката или желае замяна на продукт, да върне продукта в неговата цялост и в  
състояние, в което е била стоката при получаването ѝ, заедно с издадената от **ТАОТА**  
фактура и/или касова бележка, издадена от продавача или куриера, доставил стоката, на  
по-горе посочения адрес. Потребителят не следва да връща стоката при условията на  
наложен платеж.

**(2)** При връщане на продукта потребителят следва да укаже на пощенския  
оператор или куриерското дружество, че желае услугата „Преглед на стоката“, тъй като  
нашият отдел проверява за състоянието на стоката преди приемането ѝ обратно и  
възстановяване на суми на потребителя.

**(3)** Връщането на стоката е за сметка на потребителя. Ако потребителят не е  
заплатил доставката за връщане, **ТАОТА** удържа разходите за доставка от цената,  
подлежаща на възстановяване и връща на потребителя разликата.

(4) Върнати пратки при заявен от потребителя “наложен платеж” няма да бъдат приемани до повторното им изпращане без “наложен платеж”. ТАОТА се нуждае от технологично време, за да провери съдържанието и състоянието на върнатата пратка.

### **Възстановяване на заплатена сума**

**Чл. 34 (1)** При упражнено право на отказ и наличието на предпоставки за уважаването му, ТАОТА се задължава да възстанови платената цена по договора, сключен от разстояние, от който потребителят се е отказал, в срок до 14 дни от уведомяването за отказа, а когато стоката се връща от потребителя или куриер - в срок до датата, на която последният е върнал съответния продукт или от датата на предоставяне на безспорно доказателство за връщането на продукта от страна на потребителя, който от двата момента настъпи по-рано. При упражнено право на отказ от услуги, срокът за връщане на платените от потребителя суми е 14 /четирнадесет/ дни от датата на уведомяване на ТАОТА за отказа. Възстановяването на суми се извършва след удържане на суми по реда на чл. 35, ако това е приложимо. Възстановяването на суми при отказ от поръчки, платени чрез ваучер става по реда на чл. 31а от настоящите условия.

(2) Сумата, подлежаща на възстановяване по ал. 1 включва заплатената от потребителя цена за стоката или услугата без цената за куриерски услуги за връщане на стоката, както и за началната доставка, ако е била реализирана до адрес, посочен от потребителя.

(3) Сумата ще бъде възстановена както следва, без това да доведе до никакви допълнителни разходи за потребителя, освен ако банката или платежната институция, която го обслужва не изисква никакви такси:

- Плащанията, направени с банков превод, дебитна или кредитна карта – по банкова сметка, предоставена от потребителя или чрез възстановяване на сумата по сметката, от която е било извършено плащането.

- Плащанията, направени чрез наложен платеж или по друг начин – по банкова сметка, допълнително предоставена от потребителя или чрез наложен платеж - по избор на потребителя;

- Плащанията по потребителски кредити – след прекратяване на договора за потребителски кредит и преизчисляване на вноските по кредитите – най-често по банковата сметка, от която са постъпили сумите за вноските по кредита или по друг начин, определен от банката, отпуснала кредита.

Плащания по поръчки от потребители се възстановяват със същото платежно средство, използвано от потребителя при първоначалната транзакция, освен ако потребителят е изразил изричното си съгласие за използване на друго платежно средство и без да се налагат разходи за потребителя. Възстановяване на суми при върнати поръчки, платени с ваучер, се осъществява по реда на чл. 31а.

### **Удържане на суми**

**Чл. 35** ТАОТА има право да удържи от стойността по чл. 34, ал. 1 преди възстановяването ѝ съответно:

(1) сума за намалената стойност на продукта, в това число на неговата опаковка, ако след връщането се установи похабяване и или увреждане на продукта или опаковката, които не се дължат на обикновеното му изпробване;

(2) сума за изпълнената до момента на отказа част от услуга, ако потребителят е заявил, че желае изпълнението на услугата да започне веднага; ако клиентът е търговец или професионалист настоящата клауза се прилага, без да е необходимо изрично съгласие за начало на услугата и само ако **ТАОТА** му предостави възможност за отказ;

(3) пропорционалната сума на това, което действително е било предоставено на потребителя до момента, в който той е уведомил **ТАОТА** за отказа, ако потребителят е заявил, че желае изпълнението на услугата да започне веднага; ако клиентът е търговец или професионалист настоящата клауза се прилага, без да е необходимо изрично съгласие за начало на услугата и само ако **ТАОТА** му предостави възможност за отказ;

(4) разходите за връщане на стоката обратно до **ТАОТА** ;

(5) разходите за първоначалното изпращане на стоката, когато изпращането по желание на потребителя е извършено до конкретно посочен адрес, а не до офис на куриерското дружество; ако клиентът е професионалист, същият винаги дължи и заплащане на първоначалното и последващото изпращане на продукта, в случай че **ТАОТА** му предостави възможност за отказ;

**Чл. 36** В случаите, при които изпълнението на услуга е започнало в 14-дневен срок от поръчката с предварителното съгласие на потребителя и при получен от последния превод (капаро) и последващо упражнено от него право на отказ, **ТАОТА** има право да удържи от депозита сума, еквивалентна на изпълненото до момента на отказа. При липса на капаро, **ТАОТА** запазва възможността да претендира от потребителя заплащане на сумата. Ако клиентът е търговец или професионалист настоящата клауза се прилага, без да е необходимо предварително съгласие и само ако **ТАОТА** му предостави възможност за отказ;

#### **Извлечение от Закона за защита на потребителите**

**Чл. 37.** Практическо ръководство за отказ от поръчка може да откриете [ТУК](#).

#### **Други случаи на отказ (анулиране)**

\*Важи за потребители, но и за клиенти професионалисти

**Чл. 38 (1)** Всяка от страните има право да откаже да изпълни (да анулира) направената поръчка или задълженията си по нея, за което следва да уведоми другата страна по подходящ начин.

(2) Ако анулирането на поръчка е преди потвърждението на **ТАОТА** за възможността за изпълнение по смисъла на чл. 14, ал. 2, **ТАОТА** или клиентът не носи отговорност и не дължи обезщетения и неустойки на другата страна за анулирането.

(3) **ТАОТА** може едностранно да анулира поръчка, в случай че клиентът е заявил продукт или услуга от Сайта, като е отбелязал, че поръчката е предназначена за трето лице (например за подарък), чиито данни е посочил за целите на доставката. Анулирането в този случай може да се извърши, в случай че **ТАОТА** има съмнение, че пратката е със заплашително, укорително, подигравателно или друго, противоречащо на добрите нрави и морал, предназначение.

**Чл. 39** Анулирането на поръчка не влече каквато и да е отговорност или последващо задължение на някоя от страните спрямо другата във връзка с нея и съответно никоя от тях няма право да търси от другата обезщетение за анулирането ѝ в следните случаи:

(1) неприемане от страна на банката-издател на клиента на транзакцията при онлайн плащане;

(2) осъществяване на паричната транзакция, което да не доведе до постъпване на средства по сметка на продавача при онлайн плащания;

(3) неизпълнение или анулиране на поръчка от страна на продавача, преди за същата да е налице потвърждение по смисъла на чл. 14, ал. 2 от настоящите Общи условия;

(4) злоупотреба с право при извършване на поръчката;

**Чл. 40.** В случаите по чл. 39 поръчката се анулира автоматично.

## **Х.ГАРАНЦИЯ. ПРАВО НА РЕКЛАМАЦИЯ**

\*Настоящият раздел се отнася единствено за потребители.

### **Несъответствие на стоката/услугата с договора. Законова гаранция**

**Чл. 41 (1)** Всички потребителски стоки и услуги, предлагани от **ТАОТА**, разполагат със законова гаранция за съответствие с договора (поръчката).

(2) **ТАОТА** отговаря за всяко несъответствие на услугата с договора, съществувало при предоставянето ѝ, което се е проявило до две години след изпълнението ѝ, но не по-късно от 14 дни от установяване на несъответствието.

(3) При доставка на стока, **ТАОТА** отговаря за всяко несъответствие на стоката, съществувало към деня на доставката, което се е проявило до две години след предаването на стоката на потребителя или негов представител. Когато несъответствието се появи до една година след доставката на стоките, се счита, че то е съществувало при доставянето им, освен ако не се докаже противното, или ако тази презумпция е несъвместима с естеството на стоките или с естеството на несъответствието. За несъответствия, проявили се след една година от доставката потребителят следва да докаже, че причината за дефекта е отговорност на **ТАОТА**.

(4) Потребителят има право да откаже плащането на оставаща част от цената или на част от цената, докато **ТАОТА** не изпълни своите задължения за привеждане на стоката в съответствие.

**Чл. 42** Услуга, предлагана от **ТАОТА** съответства на договора, когато:

(1) отговаря на описанието, количеството и качеството, предвидени в обявата;

(2) отговаря на информацията, съдържаща се в рекламата или предоставена по друг начин преди сключване на договора (поръчката), и не противоречи на информацията, предоставена от **ТАОТА** при предоставяне на услугата, в случай че тази информация може да окаже влияние върху решението на потребителя;

(3) притежава обичайните характеристики на услугите от същия вид;

(4) притежава специалните характеристики и е годна за конкретната цел, търсена от потребителя, за която потребителят е уведомил **ТАОТА** най-късно в момента на сключване на договора (поръчката) и по отношение на която **ТАОТА** се е съгласил;

(5) е предоставена заедно с всички принадлежности и указания, които потребителят може да очаква разумно да получи, когато е приложимо.

(6) отговаря на разумните очаквания на потребителите предвид естеството на услугата и всички публични изявления, направени от **ТАОТА** или от други лица или направени от техни представители, съдържащи се например в рекламата, обявата или в етикета, освен ако **ТАОТА** не е знае и не може разумно да очаква да знае за съответното публично изявление, както и към момента на поръчката публичното изявление е било коригирано по същия начин като този, по който е било направено, или по друг подобен

начин, както и когато решението на потребителя за придобиване на услугата не е можело да бъде повлияно от публичното изявление;

**Чл. 43** Стоки, предлагани от **ТАОТА**, съответстват на договора, когато отговарят:

**(1) на индивидуалните изисквания за съответствие с договора:**

- съответстват на описанието, вида, количеството и качеството и притежават функционалност и други характеристики, предвидени в договора;

- годни са за конкретната цел, търсена от потребителя, за която потребителят е уведомил **ТАОТА** най-късно в момента на сключване на договора за продажба и по отношение на която онлайн магазинът се е съгласил;

- доставени са с всички принадлежности и всички указания, включително указанията за инсталиране и монтаж, предвидени в договора за продажба, когато е приложимо и когато се актуализират своевременно при условията на договора, ако актуализацията е необходима и уговорена;

**(2) на обективните изисквания за съответствие**

- годни са за целите, за които обичайно се използват стоки от същия вид, като се вземат предвид разпоредбите на правото на Европейския съюз и на българското право, както и на съществуващите технически стандарти и правила за добри практики;

- притежават качествата на мострата или модела, която **ТАОТА** е предоставил на разположение на потребителя преди сключването на договора, и да отговарят на описанието на тази мостра или модел, когато е приложимо и когато такава мостра е предоставена;

- доставени са със съответните принадлежности, включително опаковката и указанията за инсталиране или други указания, които потребителят може разумно да очаква да получи, когато е приложимо, и

- доставени са в количество и притежават качествата и другите характеристики, включително по отношение на трайност, функционалност, съвместимост и безопасност, които са обичайни за стоки от същия вид и които потребителят може разумно да очаква предвид естеството на стоките и като се вземат предвид всички публични изявления, направени от **ТАОТА** или от други лица на предходен етап от веригата от сделки или направени от името на тези лица, включително производителя, съдържащи се например в рекламата или в етикета.

**(3) на изискванията относно липсата на съответствие**, дължащо се на неправилно монтиране или инсталиране на стоките, когато инсталирането съставлява неразделна част от договора за продажба и е извършено от **ТАОТА** или от лице, за чиито действия **ТАОТА** отговаря, или инсталирането е трябвало да бъде извършено от потребителя и е извършено от него, а неправилното инсталиране се дължи на пропуски в указанията за инсталиране, предоставени от **ТАОТА**.

### **Неоснователни рекламации**

**Чл. 44 (1)** Като неоснователни ще бъдат отхвърлени рекламации, когато:

**1.** не е налице отклонение от изискванията, посочени в чл. 42 и чл. 43 или отклонението/несъответствието не е съществено;

**2.** потребителят е имал специални изисквания спрямо продукта или услугата, които не е посочил писмено на **ТАОТА** преди поръчката и продуктът не съответства на тези очаквания на потребителя;

**3.** несъответствието се дължи на естеството на услугата или на стоката и нормалното ѝ изхабяване с времето, както и след изтичане на указания върху продукта срок на годност;

4. несъответствието е причинено от неправилни експлоатация/инсталиране/съхранение/употреба на продукта въпреки надлежно предоставените от **ТАОТА** или производителя указания;

5. потребителят при сключването на договора (поръчката) е знаел или не е могъл да не знае за несъответствието – например в момента на поръчката потребителят е информиран от нас, че стоката е с определени несъответствия (например стока от категория в сайта с преоценени стоки, стоки с дефект, разопаковани стоки, когато в сайта ясно е посочено, че стоката е намалена поради наличен дефект или конкретно обстоятелство);

6. несъответствието е видимо и явно и касае външния вид на стоката (например драскотини, откъсвания на опаковката или част от съдържанието на продукта) и е могло да бъде констатирано при обикновен преглед на стоката още при приемането ѝ (доставката) и въпреки това потребителят не е подписал протокол за щети пред куриера и или не е уведомил **ТАОТА** в сроковете по чл. 26, ал. 1 от настоящите Общи условия;

7. рекламацията е предявена след изтичане на сроковете по чл. 45;

8. за изработката на продукта са използвани материали на потребителя, които поради своето качество са довели до несъответствие на получения от материалите готов продукт;

9. потребителят не е предоставил документите по чл. 45, ал. 4 и или не е върнал продукта, съответно върнал го е без прилежащите към него аксесоари и или компоненти;

10. е извършен ремонт или е направен опит за извършване на ремонт и отстраняване на несъответствие от неоторизирано от **ТАОТА** лице или сервизен център;

11. е извършена модификация или промяна на техническите характеристики и това се е случило без знанието и съгласието на **ТАОТА** и извън оторизиран от него сервиз и или в противоречие с настоящите Общи условия;

12. несъответствието се дължи на причинени от потребителя и или трето лице действия, за което **ТАОТА** не носи отговорност, както в случаите, при които дефектът е причинен от други модули и устройства, използвани съвместно с гаранционния продукт;

13. в случай на химическо, електрическо и/или друго въздействие, несвързано с нормалната експлоатация на продукта, както и когато дефектът е причинен от обстоятелства, за които **ТАОТА** не отговаря - неизправности в електрическата мрежа, токови удари, мълнии, неправилно заземяване, механични деформации, природни бедствия, неспазване на посочените изисквания към електрическото захранване, щети, причинени от вода или влага;

14. рекламацията касае продукт, който не е закупен от **ТАОТА** (например посочили сте, че продуктът е закупен от нас, но сте ни изпратили друг продукт);

(2) При неоснователна рекламация **ТАОТА** информира писмено потребителя за решението си и се освобождава от отговорност да уважи рекламацията и да извърши привеждане на стоката в съответствие с договора. Ако потребителят е недоволен от решението на **ТАОТА** той може да предяви претенцията си по съдебен ред. Това той може да направи и без да предявява рекламация пред **ТАОТА** или да изчаква становище на търговеца.

(3) Поправката / ремонтът на продукти извън гаранционния срок или в рамките на този срок, но при положение, че задължението на **ТАОТА** да приведе стоката в

съответствие с договора за продажба е отпаднало на каквото и да е основание, подлежи на заплащане от страна на потребителя и се извършва в срок, уговорен между страните.

### **Подаване на рекламация**

**Чл. 45 (1)** Когато стоки или услуги, предлагани от **ТАОТА** не отговарят на изискванията, посочени в чл. 42 и чл. 43, потребителят има право да предяви рекламация като поиска от продавача да приведе стоката в съответствие **чрез ремонт или замяна**, а услугата - **чрез повторното ѝ надлежно изпълнение**, като рекламацията следва да бъде направена в срокове, както следва:

1. до 24 месеца от доставката на стоката, освен ако несъответствието е явно, при което се прилагат сроковете, посочени в ал. 2 от настоящата разпоредба;

2. до 72 часа от приемане на стоката, когато несъответствието е външно, видимо и явно и е могло да бъде констатирано при определен преглед по време или непосредствено след доставката;

3. до 24 месеца от доставката на услугата, но не по-късно от 14 дни от установяване на несъответствието с договореното;

4. Срокът спира да тече през времето, необходимо за постигане на споразумение между **ТАОТА** и потребителя за решаване на спора.

5. Гаранционният срок започва да тече от датата на получаване на стоката.

(2) При предявяване на рекламация потребителят посочва предмета на рекламацията, предпочитания от него начин за удовлетворяване на рекламацията, предпочитан начин за контакт. С рекламация, касаеща стока може да се иска ремонт или замяна, а с рекламация на услуги - привеждането ѝ в съответствие с договора.

(3) Предявяването на рекламация не е пречка за предявяване на иск.

(4) При подаване на рекламация потребителят задължително следва да приложи и документите, на които се основава претенцията, а именно: i) касова бележка, фактура или друг документ, удостоверяващ плащането; ii) протоколи, актове или други документи, установяващи несъответствието на стоката или услугата с договореното - при наличие на такива; iii) други документи, установяващи претенцията по основание и размер.

(5) В случаите, при които рекламацията е предявена извън обект на **ТАОТА**, потребителят следва да предостави стоката на продавача на адреса, посочен в настоящите Общи условия. При замяна на стоките **ТАОТА** взема заменените стоки обратно от потребителя за своя сметка.

(6) Доставката, ако е използван куриер, е за сметка на **ТАОТА**, в случай че рекламацията се приеме от **ТАОТА** като основателна.

(7) Ако **ТАОТА** е предоставило търговска гаранция на стоката, допълваща законовата гаранция по настоящия раздел, и срокът на търговската гаранция е по-дълъг от сроковете за предявяване на рекламацията, рекламацията може да се предяви до изтичането на срока на търговската гаранция.

### **Ремонт, замяна и привеждане в съответствие**

**Чл. 46 (1)** Привеждането на стоката или услугата в съответствие с договора за продажба от страна на **ТАОТА** е безплатно за потребителя. Потребителят не дължи разходи за материали и труд, свързани с ремонта или замяната на стоката и привеждане в съответствие на услугата, а също не понася значителни неудобства.

Потребителят обаче следва да предостави стоката на разположение на **ТАОТА** на указания по-долу адрес.

(2) Рекламацията се подава до **ТАОТА** по един от следните начини по избор на потребителя:

- чрез обаждане на телефоните за контакт със **"ТАОТА" ЕООД**;
- на място на адрес: гр. София, ул. "Страцин" № 17;
- чрез имейл на електронния адрес на **ТАОТА** в свободен текст;
- чрез писмо с обратна разписка на адреса на **ТАОТА** в свободен текст;
- чрез попълване и изпращане до **ТАОТА** на Стандартен формуляр за рекламация по образец, както следва:

До **"ТАОТА" ЕООД**, със седалище и адрес на управление: гр. София, ул. "Страцин" № 17, e-mail: [order@taota.com](mailto:order@taota.com)

**Адрес за връщане на стоката:**  
гр. София, ул. "Страцин" № 17

### **СТАНДАРТЕН ФОРМУЛЯР ЗА УПРАЖНЯВАНЕ ПРАВО НА РЕКЛАМАЦИЯ**

С настоящото уведомявам, че открих несъответствие на стоката/ите/ услугата/ите с договореното.

Артикул: ..... /вид на продукта/артикулен номер/  
Размер: ..... /ако е приложимо/  
Стоката е поръчана на ..... /посочва се датата на поръчката/  
Стоката е получена на ..... /посочва се датата на доставката/  
Стоката е поръчана от ..... /три имена на потребителя/  
гр./с ..... /адрес на потребителя/  
E-mail и телефон за връзка: .....  
Използвана ли е стоката? - Да/Не ..... /заградете вярното/  
Монтирана ли е стоката? - Да/Не ..... /заградете вярното/  
Предмет на рекламацията:

.....  
.....  
.....  
.....

#### **Предпочитан начин на удовлетворение за стоки**

*/заградете избора/*

1. Предпочитам безплатен ремонт на стоката.
2. Желая да заменя продукта с друг.
3. Желая извършване на услугата в съответствие с договора
4. Желая отстъпка от цената на продукта/услугата.
5. Желая да ми бъде възстановена заплатената за продукта/услуга сума по следния начин: .....

*посочете начин на възстановяване, а при заявено връщане на сумите по банков път,  
моля посочете банкова сметка*

**Прилагам следните документи:**

1. Касова бележка или фактура;
2. Протоколи, актове или други документи, установяващи несъответствието на стоката или услугата с договореното;
3. Други документи, установяващи претенцията по основание и размер.  
(заградете желаната опция)

...../Дата/  
...../Подпис на потребителя/  
*Подпишете, само ако подавате настоящия формуляр на хартия.*

**Вписване на рекламацията. Привеждане в съответствие**

**Чл. 47 (1)** ТАОТА при предявена рекламация вписва същата в Регистър на рекламациите, като предоставя на потребителя номер и дата на рекламацията, както и информация спрямо какъв продукт е рекламацията и кой служител е приел същата.

**(2)** В срок до 30 дни от предявяване на рекламацията ТАОТА се произнася дали същата е основателна или не.

**(3)** Потребителят следва да уведоми незабавно ТАОТА, в случай че при предявена рекламация не му е предоставен документ, съдържащ данните по ал. 1.

**Чл. 48 (1)** При основателни рекламации ТАОТА привежда стоката или услугата в съответствие с договора за продажба в рамките на 30 дни от предявяване на рекламацията и от предоставянето на стоката на разположение на ТАОТА, ако рекламацията е за стока.

**(2)** Във всеки случай на удовлетворена рекламация ТАОТА издава на потребителя екземпляр от акт за удовлетворена рекламация, от който да е видно извършеното по рекламацията действие.

**Намаляване на цена или връщане на платена сума**

**Чл. 49** Потребителят има право на пропорционално намаляване на цената или да развали договора за продажба в следните случаи:

**(1)** Ако рекламацията е за стока и в случай че ремонт или замяна се окажат невъзможни или неподходящи поради причини като невъзможност за ремонт предвид естеството на несъответствието, размера на разходите за ремонта, липсваща наличност на продукта или друга подобна причина;

**(2)** Ако рекламацията е за услуга и привеждането ѝ в съответствие е невъзможно или неподходящо предвид вида на несъответствието и разходите за отстраняването му;

**(3)** Ако ТАОТА откаже да приведе стоката или услугата безплатно за потребителя в съответствие в 30-дневен срок, като се приема, че е налице отказ, ако в 30-дневен срок не е привело стоката или услугата в съответствие;

(4) Ако въпреки предприетите от **ТАОТА** действия за привеждане на стоката или услугата в съответствие, стоката или услугата повторно прояви несъответствие;

(5) Несъответствието е толкова сериозно, че оправдава незабавно намаляване на цената или разваляне на договора за продажба, или **ТАОТА** е заявил или от обстоятелствата е ясно, че няма да приведе стоката в съответствие в разумен срок или без значително неудобство за потребителя.

**Чл. 50 (1)** Намаляването на цената е пропорционално на разликата между стойността на получените от потребителя стоки или услуги и стойността, която биха имали те, ако нямаше липса на съответствие.

(2) Потребителят няма право на намаление, ако **ТАОТА** надлежно и в срок е отстранил несъответствието.

**Чл. 51 (1)** Ако потребителят избере да развали договора и са налице условията по чл. 51, той има право да му бъде възстановена заплатената за стоката или услугата сума.

(2) Потребителят няма право да развали договора, ако несъответствието е незначително. Тежестта на доказване за това дали несъответствието е незначително се носи от **ТАОТА**. Потребителят няма право да развали договора, ако **ТАОТА** надлежно и в срок е отстранил несъответствието.

(3) Потребителят упражнява правото си да развали договора чрез заявление до **ТАОТА**, с което го уведомява за решението си да развали договора за продажба, като в случай че се касае за стока потребителят следва в срок от 14 дни от уведомяването да върне стоката на **ТАОТА**. Крайният срок се счита за спазен, ако потребителят е върнал или изпратил стоките обратно на **ТАОТА** преди изтичането на 14-дневния срок. Всички разходи за връщане на стоките, в т.ч. експедиране на стоките, са за сметка на **ТАОТА**.

(4) **ТАОТА** възстановява на потребителя заплатената цена за стоките след тяхното получаване или при представяне на доказателство от потребителя за тяхното изпращане на **ТАОТА**. При възстановяването се използва същото платежно средство, използвано от потребителя при първоначалната трансакция, освен ако потребителят е изразил изричното си съгласие за използване на друго платежно средство и при условие че това не е свързано с разходи за потребителя.

#### **Извлечение от закона**

**Чл. 52** Практическо ръководство за предявяване на рекламация може да откриете [ТУК](#).

## **XI. ИНТЕЛЕКТУАЛНА СОБСТВЕНОСТ**

**Чл. 53** Цялото съдържание, присъстващо в Сайта а именно - логото, ведно с фигурите и текстът, съдържащи се в него, надписи и изображения, чертежи, схеми, графики, дизайн, база данни, описания, методи, процеси и други обекти на интелектуалната собственост и авторското право, съдържанието на Общите условия, са собственост на **ТАОТА** или на трети лица, от които **ТАОТА** е получило съгласие за възпроизвеждане и или има договор за използването на обекта на интелектуалната собственост и или авторското право.

**Чл. 54** **ТАОТА** запазва всичките си права върху интелектуалната собственост, свързана по какъвто и да е начин със Сайта.

**Чл. 55** Определени продукти, изложени в Сайта, са със собствен, специфичен и единствен по рода си дизайн, притежание на **ТАОТА** , който представлява обект на авторско право и интелектуална собственост.

**Чл. 56** Посетителите в Сайта могат да използват съдържанието единствено за целите на покупко-продажбата. Използването на съдържанието за други цели, различни от изложените в Общите условия се счита за нарушаване на настоящите Общи условия на Сайта, както и за нарушаване на интелектуалната собственост, притежание на **ТАОТА**.

**Чл. 57** Всеки продукт и всяка услуга, изложени и предлагани в Сайта, отговарят на европейските и националните изисквания, касаещи конкретния продукт/конкретната услуга.

**Чл. 58 (1)** Посетителите в Сайта могат да копират, споделят, прехвърлят и/или използват съдържанието само за лични нетърговски цели и единствено в случаите, в които това не противоречи на предвиденото в настоящата глава от този документ и е получено изрично писмено съгласие от страна на **ТАОТА** или третите лица, носители на авторски и други права върху интелектуална собственост, които са дали своето съгласие за използване на техни произведения и други обекти на интелектуалната собственост.

**(2)** **ТАОТА** дава право на собственици на други сайтове и други лица да публикуват връзки към онлайн магазина, само когато препратката е ясна и недвусмислена.

**(3)** Забранява се копирането на текстове от Сайта. поставянето им в други уеб сайтове и онлайн магазини без писмено съгласие на **ТАОТА** или без да се цитира източникът, като се постави следният текст: „Източник: онлайн магазин /посочете домейна на нашия Сайт/“, като задължително линка следва да отвежда към онлайн магазина **ТАОТА** .

## **XII. РЕКЛАМА**

**Чл. 59(1)** В момента, в който потребител физическо лице създаде регистрация на профил (акаунт) в Сайта и или извърши поръчка, има възможността да изрази съгласието си за получаване на рекламни съобщения. Той може да заяви това желание и като попълни формата за абонамент, достъпна на Сайта.

**(2)** Съгласие за получаване на такива съобщения може да направи и всяко лице чрез попълване на формата за абонамент на Сайта, изпращане на съобщение/писмо на посочените в интернет страницата адреси или посредством отбелязване на специално обозначено съгласие за получаване на реклама.

**(3)** За предоставяне на рекламни съобщения спрямо регистрирани профил в Сайта юридически лица и или спрямо клиенти юридически лица, поръчали стоки или услуги от Сайта, **ТАОТА** няма задължение да изисква съгласие за изпращане на рекламни съобщения.

**Чл. 60 (1)** Отказ от получаване на рекламни съобщения потребителят може да изрази по всяко време, използвайки специалния линк, намиращ се във всяко рекламно съобщение, като промени настройките в акаунта си или като се свърже с **ТАОТА** по какъвто и да е друг начин от посочените в настоящите Общи условия и в Сайта.

**(2)** Отказът за получаване на рекламни съобщения не означава автоматичен отказ от даденото съгласие за сключване на настоящия договор.

### **ХІІІ.ПУБЛИКУВАНЕ НА КОМЕНТАР. ВЪПРОСИ И ОТГОВОРИ**

**Чл. 61** Писането на коментари, въпроси и отговори, когато е приложимо, може да се прави от посетители в раздел **коментари**. Написаните изявления могат да бъдат както положителни, така и отрицателни и трябва да бъдат действителни и да се отнасят за характеристиките и начина на употреба на дадена стока или услуга.

**Чл. 62** Всеки посетител в момента на публикуването на коментар, въпрос,отговор в посочените раздели, се задължава да спазва следните правила:

**(1)** да се позовава само на характеристики и/или начина на употреба на определен продукт или услуга, избягвайки информация, свързана с аспекти, които могат да се променят (напр. цена или промоционални оферти);

**(2)** да използва само български език и да пише на кирилица; позволени са думите или изразите, които въпреки че не са български, са широко използвани от всички медии в съответната област (пример: mouse, notebook, plug and play);

**(3)** да използва подходящ изказ, несъдържащ обидни изрази или такива, които могат да засегнат права на трето лице;

**(4)** да се увери, че въведената от него информация е реалистична, коректна, не е подвеждаща и е в съответствие с действащите закони, спазвайки в това число правата на други лица – напр. авторски права, права на интелектуална собственост, лицензионни права или други права на собственост, рекламни права или право на поверителност.

**(5)** да използва тази услуга само за комуникиране или получаване на допълнителни детайли относно определена стока или услуга от Сайта, без да прави препратки към други фирми, които насърчават продажбата и купуването на стоки/или услуги;

**(6)** да не предоставя или изисква, по никакъв начин или форма лични данни (данни за връзка, адрес на доставка или местожителство, телефонни номера, имейл адреси, собствени и/или фамилни имена, т.н.) или друга информация, която може да доведе до разкриването на тези лични данни;

**(7)** да не публикува информация и/или детайли относно URL-те (линкове/връзки) от други сайтове, които развиват същата или сходна търговска дейност като **ТАОТА** .

**(8)** да не вписва коментари, въпроси, отговори, които съдържат материали с рекламен характер;

**Чл. 63** Когато определено лице съобщи, че някой коментар, въпрос или отговор има неадекватно съдържание или такова в противоречие с настоящите Общи условия, това съдържание е внимателно разглеждано от **ТАОТА** , за да може последното да определи дали нарушава условията за ползване на Сайта. Публикуваните текстове, снимки или видеоклипове се премахват от Сайта, само след проверка от страна на **ТАОТА** .

**Чл. 64** В случай че **ТАОТА** констатира многократно нарушение на настоящите условия за ползване, то същото си запазва правото да ограничи възможността на конкретния субект да публикува коментари, въпроси и отговори, без да е длъжен да се обосновава за това.

#### **XIV.ОТГОВОРНОСТ**

**Чл. 65 (1)** **ТАОТА** и клиентът носят отговорност за всяко действие или бездействие, което е причинило на някоя от страните вреди, в това число пропуснати ползи, съгласно настоящите Общи условия и българското законодателство.

**(2)** **ТАОТА** / Клиентът не носи отговорност за каквито и да било претърпени от клиента вреди, настъпили в резултат на форсмажорни обстоятелства или такива, които са извън контрола на страната..

#### **XV.ОБРАБОТКА НА ЛИЧНИ ДАННИ**

**Чл. 66 (1)** Съгласно Общия регламент относно защитата на данните (**Регламент (ЕС) 2016/679**) и българското законодателство **ТАОТА** и по-конкретно **"ТАОТА" ЕООД** е администратор на личните данни.

**(2)** **"ТАОТА" ЕООД** приема Политика за сигурност на личните данни и Политика за бисквитките, които всеки посетител, чиито лични данни обработва **ТАОТА** или спрямо когото се прилагат бисквитки, следва да приеме, след като се запознае.

**Чл. 67** Личните данни на посетителя могат да бъдат предоставени на прокуратурата, полицията, съдебните институции или други държавни органи, на основание и в рамките на законовите разпоредби и в следствие на изрично отправено искане от тяхна страна за това.

#### **XVI. ПРИЛОЖИМО ПРАВО – ЮРИСДИКЦИЯ**

**Чл. 68 (1)** Спорове, възникнали между **ТАОТА** и потребители и клиенти юридически лица, ще се разрешат по взаимно съгласие или ако това е невъзможно, споровете ще бъдат решавани в съответствие с българското законодателство, освен ако страните не са уговорили друго.

**(2)** Страните могат да разрешат възникнали помежду им спорове и извънсъдебно чрез алтернативното решаване на спорове /АРС/ между потребители и търговци, което представлява извънсъдебно помирително производство на доброволен принцип. Общите помирителни комисии съдействат за постигането на споразумение между потребители и търговци при спорове за договори за продажба на стоки и предоставяне на услуги, Общите помирителни комисии са определени на регионален признак, а компетентна да решава спорове между **ТАОТА** и потребителите физически лица е Общата Помирителна комисия в конкретната територия. Консолидирания списък на признатите органи за АРС на държавите - членки на Европейския съюз може да намерите на <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.adr.show>.

**Чл. 69** Потребителите физически лица могат да използват Европейската платформа за онлайн решаване на спорове (ОРС), достъпна на <http://ec.europa.eu/odr> , която представлява единен портал за достъп, който позволява на потребителите и търговците в ЕС да уреждат възникналите спорове помежду си.

## XVII. КОРЕСПОНДЕНЦИЯ МЕЖДУ СТРАНИТЕ

**Чл. 70** ТАОТА и всички клиенти (физически и юридически лица), както и посетителите на Сайта, се съгласяват, че за контакт между страните се приема:

**(1)** За продавача: "ТАОТА" ЕООД, ЕИК 831543183, със седалище и адрес на управление: гр. София, ул. "Страцин" № 17:

- чрез телефон: +359 2 920 571;
- чрез имейл: [order@taota.com](mailto:order@taota.com)
- чрез писмо до адрес: гр. София, ул. "Страцин" № 17.
- чрез формата за контакт в Сайта;

**(2)** За клиента или посетителя в Сайта:

- чрез телефона, посочен от него в поръчката/кореспонденцията;
- чрез имейл, посочен от него в поръчката/кореспонденцията;
- чрез писмо до адреса, посочен от него в поръчката/кореспонденцията като адрес за доставка;

**Чл. 71** Уведомленията и съобщенията, които страните обменят помежду си чрез електронна поща (имейл) се считат за такива в писмена форма и страните придават на същите действие на писмен документ, без да е необходимо да са подписани с електронен подпис.

## XVIII. ОРГАНИ, РЕГУЛИРАЩИ ДЕЙНОСТТА

**Чл. 72** Органите, регулиращи дейността на ТАОТА са Комисия за защита на потребителя /КЗП/, Комисия за защита на личните данни (КЗЛД), Комисия за защита на конкуренцията и Национална агенция за приходите със следните координати:

<p><b>Комисия за защита на потребителите</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- уебсайт: <a href="http://www.kzp.bg">www.kzp.bg</a>;</li><li>- тел. за контакт 0700 111 22*</li><li>- ел. адрес: <a href="mailto:info@kzp.bg">info@kzp.bg</a></li><li>- адрес: гр. София, пл. Славейков, №4А, ет. 3, 4 и 6</li></ul> <p><i>*Обажданията към телефон 0700 111 22 се таксуват на цената на един градски разговор, съгласно тарифния план на подателя</i></p> <p><b>Столична Регионална здравна инспекция /РЗИ/</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- уебсайт:</li><li>- тел. за контакт: 02/813 04 00</li><li>- ел. адрес: <a href="mailto:priemna@srzi.egov.bg">priemna@srzi.egov.bg</a></li><li>- адрес: гр. София, ул. "Враня" № 20, ет. 2</li></ul>	<p><b>Комисия за защита на личните данни</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- уебсайт: <a href="http://www.cpdp.bg">www.cpdp.bg</a></li><li>- тел. за контакт 02/91-53-518</li><li>- ел. адрес: <a href="mailto:kzld@cpdp.bg">kzld@cpdp.bg</a></li><li>- адрес: гр. София, бул. „Проф. Цветан Лазаров” № 2</li></ul>
<p><b>Национална агенция за приходите</b></p> <p>ТД на НАП София</p>	<p><b>Комисия за защита на конкуренцията</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- уебсайт: <a href="http://www.cpc.bg">www.cpc.bg</a></li></ul>

<p>- уебсайт: <a href="http://www.nap.bg">www.nap.bg</a>; - тел. за контакт: 02/ 9859 3821; 02/ 9179124 -ел. адрес: <a href="mailto:nap@nra.bg">nap@nra.bg</a> -адрес: гр. София, бул “Цар Борис III” № 215 (офис “Витоша” или гр. София, ул. “Аксаков” № 21 (Централно управление);</p>	<p>- тел. за контакт: 02/9356 113 -ел. адрес: <a href="mailto:cpcadmin@cpc.bg">cpcadmin@cpc.bg</a> -адрес: гр. София,, бул. “Витоша” № 18</p>
--	---