



ІНТЕРНЕТ-МАГАЗИНИ --- МОБІЛЬНЬ ПОСЛУГИ



Право на відмову від договору

Право на відмову від договору, також відоме як право на повернення, це можливість, надана законом споживачеві, який придбав товар дистанційно, повернути його та отримати назад те, що було сплачено.

Така можливість передбачена законом і є обов'язком продавця.

Термін повернення - 14 днів, якщо продавець не вказав цей варіант - термін повернення товару подовжується на 1 рік.

При відмові від договору не обов'язково пояснювати причину відмови - вона є безумовною.

Це правило не поширюється на покупки на місці в торговельних точках, а лише на замовлення по телефону, в Інтернеті тощо.

Використовуючи це право, ви повинні заповнити стандартний формуляр про відмову від замовлення. У разі укладення договору поза приміщенням торговельного об'єкту, коли товар був доставлений додому до споживача на момент укладення договору, продавець зобов'язаний за власний рахунок забрати товар, який не може бути повернений звичайним способом.

Продавець повинен повернути суму, сплачену за товар, разом із ціною за первинну доставку. Зворотна доставка здійснюється за рахунок покупця.

Право на відмову не поширюється на:

- квитки на літак і поїзд
- концерти, готелі та прокат автомобілів
- їжу та напої
- індивідуальні продукти
- аудіо, відео або комп'ютерне програмне забезпечення
- товари, придбані в нероздрібного продавця
- контракти на термінові ремонтні або технічні роботи.

Користувач несе відповідальність лише за зниження вартості товарів, спричинене тестуванням, що необхідно для встановлення їх характеру, характеристик та належного функціонування. Іншими словами, споживач може спробувати товар але не використовувати його (носити), щоб мати право отримати назад 100% сплаченої ціни.

Оскільки 14-денний строк починає текти з дати укладення договору - у випадку договору про надання послуг; або з дати прийняття товару споживачем або третьою особою, відмінною від перевізника. Протягом 14 днів після заявленого бажання відмовитися від договору споживач повинен повернути товар продавцю у той самий строк, а продавець зобов'язаний повернути гроші.

Формуляр повинен бути поданий болгарською мовою.

Завантажити формуляр для заповнення можна тут.



Юридична гарантія є обов'язковою для всіх продавців і має термін дії 2 роки. Немає формуляра для заповнення, вона впливає безпосередньо із закону, в якому також зазначається сфера його застосування. Направляється продавцю, у якого був придбаний товар.

Якщо придбаний вами виріб виявиться дефектним або не відповідає рекламованому, ви можете подати претензію та вимагати здійснення ремонту або заміни. Якщо це неможливо, ви можете вимагати повернення частини його вартості та залишити собі товар; або скасувати договір, повернути товар та вимагати повернення сплаченої суми.

Комерційна гарантія

Юридична гарантія



Комерційна гарантія не є обов'язковою, її надає продавець, який визначає її обсяг та тривалість. Вона надається через гарантійний талон, який користувач повинен заповнити. Гарантійний талон також визначає, для чого вона може бути призначена.

Виконання зобов'язань, взятих на себе продавцем за комерційною гарантією, може не завдати додаткових витрат з боку споживача, але сама гарантія може бути платною! Якщо за допомогою реклами розкриваються гарантійні умови, які не відображені в гарантійному талоні, продавець зобов'язаний дотримуватися розкритих зобов'язань.



РЕКЛАМАЦІЯ

Ми можемо скористатися нашою гарантією на придбаний товар, з поданням заяви на рекламацію. Рекламація - це сама дія, яку ми виконуємо, щоб скористатися цією можливістю.

За юридичною гарантією рекламація пред'являється продавцю, у якого придбано товар, або уповноваженій ним особі.

Продавець не має права відмовитися від прийняття вимоги.

Приймання скарг здійснюється протягом усього робочого часу на комерційному майданчику, де був придбаний товар, за адресою керівництва торговця або на сайті продавця, з якого був замовлений товар.

Якщо продавець є мережею, до нього можна звернутись в будь-якій з його торгових точок в країні.

За комерційною гарантією рекламація пред'являється продавцю, який надав гарантію, або його представнику в місці, зазначеному в гарантійному талоні, і в зазначений час.

Коли ми подаємо рекламацію та маємо обидва типи гарантії на один і той самий продукт, ми маємо право вибору скористатись юридичною або комерційною гарантією.



КАРТКОЮ АБО ПІСЛЯПЛАТОЮ?

ОПЛАТА ГОТІВКОВОЮ

У випадку оплати після доставки продавець є більш мотивований якнайшвидше доставити товар, щоб у покупця не було часу передумати та взагалі не забрати товар.

ОПЛАТА КАРТКОЮ

Оплата карткою може бути оскаржена нами, якщо ми нічого не отримуємо від продавця, або якщо ми отримуємо щось інше, ніж те, що було замовлено нами.

ОПЛАТА ГОТІВКОВОЮ

Якщо є можливість перевірки та проби товару після його отримання ми можемо вирішити під час доставки, чи хочемо ми оплатити товар, чи ні та набагато швидше та простіше відмовитися від нього.

ОПЛАТА КАРТКОЮ

Процедура оскарження займає від 20 до 45 днів. Продавець, а не покупець доводить, що оскарження є необґрунтованим. Це також є хорошим захистом права на відмову, коли продавець не повертає ваші кошти.

ПРИДБАННЯ ЛІКІВ ОНЛАЙН

Хоча це набагато зручніший і швидший спосіб отримання препаратів, які нам потрібні, є деякі речі, з якими нам потрібно бути обережними.

- При покупці в інтернет-аптеці слід враховувати, що через Інтернет не можна придбати ліки, які продаються за рецептом.
- Право на відмову від договору для лікарських засобів не допускається. Мета полягає в тому, щоб не наражати споживача на можливу небезпеку через закупівлю препаратів, які невідомо як зберігались.
- Краще довіряти аптеці, яка має фізичні відділення та ліцензію на роздрібну торгівлю.
- Зробіть звичайні перевірки стосовно кожного інтернет-магазину - чи вказана юридична адреса, номер телефону, безпека сайту (замочок перед веб-адресою) до того, як здійснити оплату.
- Кожна аптека повинна зареєструватися в Болгарському агентстві з лікарських засобів і використовувати наступний логотип, який розпізнається на всій території ЄС.





КОНТРАКТИ З ОПЕРАТОРАМИ МОБІЛЬНОГО ЗВ'ЯЗКУ

Під час пошуку оператора, з яким можна укласти контракт, найкраще почати з швидкої онлайн-перевірки доступних сайтів операторів.

Більшість із них вже мають на своїх офіційних сторінках опубліковані списки послуг, які вони пропонують через Інтернет, а також їхні умови.

Радимо детально познайомитись з інформацією до підписання договору, адже при укладанні договору в офісі мобільного оператора рідко вистачає часу на те, щоб все прочитати.

Дуже часто договори укладаються на планшеті, на якому важко побачити умови від початку до кінця.

При укладанні договору в офісі обов'язково прочитайте хоча б короткий зміст договору. Це одна з умов, запроваджених в ЄС - прикріпити до повного договору на мобільні послуги його резюме, яке містить основні характеристики контракту. При укладанні договору в офісі обов'язково прочитайте хоча б короткий зміст договору. Це одна з умов, запроваджених в ЄС - прикріпити до повного договору на мобільні послуги його резюме, яке містить основні характеристики контракту.

У Болгарії є лише три мобільні оператори - A1, Yettel, та Vivacom, а на регіональному рівні є ще невеликі провайдери деяких послуг, таких як Інтернет та телебачення. У невеликих провайдерів умови часто є менш суворими, а ціни можуть бути нижчими, тому завжди варто перевірити, чи немає поблизу місцевого провайдера, який би надавав вам послугу.

ЯКИМИ МОБІЛЬНИМИ ПОСЛУГАМИ ВИ МОЖЕТЕ СКОРИСТАТИСЯ?

Основними видами мобільних послуг є три .

- **Абонементне обслуговування**, коли ви укладаєте договір із зобов'язанням сплачувати щомісячні внески. Найчастіше строкові контракти пропонуються на акційних умовах терміном на 2 роки, а в разі їх дострокового розірвання нараховується штраф у розмірі трьох звичайних(не акційних) щомісячних внесків, що робить розірвання договору дорожчим.

- Другий вид - **передплачені послуги**, де ви оплачуєте надання певних послуг в обмеженому обсязі та на певний проміжок часу. Позитивним у цьому варіанті послуг є те, що ви не зобов'язані нічого платити, крім відповідної суми за відповідний пакет послуг лише один раз. Коли термін дії плану закінчиться, або ви вичерпаєте доступний обсяг послуг, ви можете вибрати новий, чи оплатити знову за той самий пакет послуг. Негативним для цього варіанту є те, що часто щомісячні внески таких планів сумарно складають більшу суму за менший пакет послуг, але вони також надають більше свободи.

- Третій вид послуг - **роумінг**, який наразі є безкоштовним для українських номерів у Болгарії та ЄС. Це тимчасовий захід і, на щастя, наразі немає крайніх термінів. Однак болгарські номери, які використовуються в Україні, мають платити за використання відповідні збори, а кожен оператор має свої ціни за таку послугу, і ви повинні заздалегідь перевірити ці умови.



ІНШІ ВАРІАНТИ

Передача номера

Якщо ви більше не задоволені своїм оператором, або ви отримали кращу пропозицію, або ви просто хочете перейти до іншого оператора, ви можете це зробити та зберегти свій поточний номер, перенісши номер до іншого оператора.

Це процедура, яка виконується обома операторами - поточним і майбутнім, і починається з вашого запиту до оператора, до якого ви хочете перейти.

Додаткові послуги до абонаментного обслуговування

Часто разом із планами абонаментного обслуговування пропонуються додаткові послуги, такі як підписка на стримінгові сервіси або мобільне телебачення.

При погодженні такого плану ретельно перевіряйте, чи включає він додаткові послуги, що надаються безкоштовно протягом певного періоду.

Коли ви підключаєте такі послуги і не припиняєте їх дію після закінчення безкоштовного періоду, з вас будуть стягувати щомісячну плату.

Корисні номери

Комітет із захисту прав споживачів

У разі виникнення проблем з реалізацією ваших прав споживачів

Веб-сайт: <https://www.kzp.bg/>

Контактний телефон: 0700 111 22

Для здійснення закупівель на місці ви можете звернутися до регіональних центрів КЗС у Благоевграді, Бургасі, Варні, Велико Тирново, Відіні, Враці, Габрово, Добричі, Кирджалі, Кюстендилі, Ловечі, Монтані, Пазарджику, Перніку, Плевені, Пловдиві, Розграді, Русе, Силістрі, Слівені, Смолянні, Софії, Софійській області, Старій Загорі, Тирговиште, Хасково, Шумені та Ямболі.

У разі оформлення онлайн-замовлень центральний апарат ЦКЗС у м. Софія, вул. Врабча, 1, ет. 3,4 та 5, тел. 02/933 0565

Національне агентство з прибутків

У разі невидачі платіжного документа або квитанції

Веб-сайт: www.nap.bg

Електронна пошта: infocenter@nra.bg

Телефон: 0700 18 700

Комісія з регулювання зв'язку

У разі виникнення проблем з вашим мобільним оператором

Адреса: Софія 1000, Ген. Йосип В. Гурко №6

Електронна пошта: info@crc.bg

Телефон: 02 949 27 23

Україномовна споживча кампанія::
<https://www.aktivnipotrebiteli.bg>



YouTube: <https://www.youtube.com/@aktivnipotrebiteli>



Болгарська національна асоціація активних користувачів

Софія, Врабча 26,

тел. 02/989 01 06

Електронна пошта: info@aktivnipotrebiteli.bg

Facebook: [aktivnipotrebiteli](https://www.facebook.com/aktivnipotrebiteli)

Веб-сайт: www.aktivnipotrebiteli.bg

СУОБ «Маті Україна»

Софія, вул. Царибродська 136-142

тел. 0887601072

Електронна пошта: olenasof@gmail.com

Facebook: [MatiUkraine](https://www.facebook.com/MatiUkraine)