



когато става въпрос за електроника

## ЗАЯВКА ЗА РЕКЛАМАЦИЯ

ВХОДЯЩ №

ДАТА НА ПРИЕМАНЕ

\* Попълва се след прием от длъжностно лице

### ДАНИИ ЗА КЛИЕНТА

#### ▶ ПРЕДЯВЯВАТЕ РЕКЛАМАЦИЯ, КАТО:

Име и фамилия

Телефон за връзка

Вашия имейл

#### ▶ ДАНИИ ЗА ФИРМА

Име на фирма

ДДС/ИН номер

МОЛ

### ДАНИИ ЗА ПОКУПКАТА

#### ▶ ДОКУМЕНТ ЗА УДОСТОВЕРЯВАНЕ НА ПОКУПКА (впишете номер на документ/и и отбележете с „X“ вида документ/и)

№ на КАСОВ БОН

№ на ФАКТУРА (за фирми)

дата на покупка

#### ▶ ДАНИИ ЗА ПРОДУКТ

Име на продукт

Количество

Кат. № (SKU)

#### ▶ СЪСТОЯНИЕ НА ПРОДУКТА (отбележете с „X“)

НЕ ИЗПОЛЗВАН

ИЗПОЛЗВАН

УВРЕДЕН ПРОДУКТ

ДРУГО

В допълнение:

### ВАШИТЕ ПРЕТЕНЦИИ

#### ▶ ЖЕЛАНИЕТО ВИ (отбележете с „X“)

ГАРАНЦИОННО  
ОБСЛУЖВАНЕ (СЕРВИЗ)

ЗАМЯНА НА ПРОДУКТА

ИЗВЪНГАРАНЦИОННО  
ОБСЛУЖВАНЕ

ДРУГО

В допълнение:

#### ▶ ОПИСАНИЕ НА ПРИЧИНАТА/ДЕФЕКТА ПОВОД ЗА РЕКЛАМАЦИЯ

## I. Общи условия

1. Потребителят има право на рекламация за несъответствие на стоката с договореното в рамките на гаранционния срок.

2. Гаранционната карта съдържа задължително следната информация: Заверка от Търговеца; название на стоката и продуктов номер; сериен номер; дата на закупуване или на пускането в експлоатация, ако последното се извършва от Търговеца или от негов служител, гаранционен срок. Гаранционния срок започва да тече от датата на закупуване на стоката.

3. След като забележи несъответствие в продукта, потребителят е длъжен да съобщи за това в най-кратките възможни срокове, според написаното в глава "Предявяване на рекламация", като представи оригинална Гаранционна карта, съобщи вида на продукта и фабричния му номер и опише несъответствието.

4. Разходите и рисковете по доставката до сервизна база на МАГАЗИН ВИКИВАТ ЕООД и обратно са за сметка на купувача, като е желателно продукта да бъде транспортиран в оригинална опаковка.

5. МАГАЗИН ВИКИВАТ ЕООД не е отговорно за пропуснати ползи и последвали загуби, възникнали вследствие на дефект на стоката или престоя ѝ в сервизната база.

6. Съхранението и запазването на качените върху продукта данни, програми и настройки (ако има такива) е задача на потребителя. Търговецът или сервизният център не са отговорни за щети, нанесени чрез загуба или повреда на данни, нито за косвени щети и произтичащи загуби, за загуба на приходи, дори в случаите, когато са настъпили поради причина, която е следствие от извършения ремонт или времето на престой на продукта в сервиза.

Чл. 112. (1) При несъответствие на потребителската стока с договора за продажба потребителят има право да предяви рекламация, като поиска от продавача да приведе стоката в съответствие с договора за продажба. В този случай потребителят може да избира между извършване на ремонт на стоката или замяната ѝ с нова, освен ако това е невъзможно или избраният от него начин за обезщетение е непропорционален в равнение с другия.

(2) Смята се, че даден начин за обезщетяване на потребителя е непропорционален, ако неговото използване налага разходи на продавача, които в сравнение с другия начин на обезщетяване са неразумни, като се вземат предвид:

- стойността на потребителската стока, ако нямаше липса на несъответствие;
- значимостта на несъответствието;
- възможността да се предложи на потребителя друг начин на обезщетяване, който не е свързан със значителни неудобства за него.

Чл. 113. (1) (Нова - ДВ, бр. 18 от 2011 г.) Когато потребителската стока не съответства на договора за продажба, продавачът е длъжен да я приведе в съответствие с договора за продажба.

(2) (Предишна ал. 1 - ДВ, бр. 18 от 2011 г.) Привеждането на потребителската стока в съответствие с договора за продажба трябва да се извърши в рамките на един месец, считано от предявяването на рекламацията от потребителя.

(3) (Предишна ал. 2, изм. - ДВ, бр. 18 от 2011 г.) След изтичането на срока по ал. 2 потребителят има право да развали договора и да му бъде възстановена заплатената сума или да иска намаляване на цената на потребителската стока съгласно чл. 114.

(4) (Предишна ал. 3 - ДВ, бр. 18 от 2011 г.) Привеждането на потребителската стока в съответствие с договора за продажба е безплатно за потребителя. Той не дължи разходи за експедиране на потребителската стока или за материали и труд, свързани с ремонта ѝ, и не трябва да понася значителни неудобства.

(5) (Предишна ал. 4 - ДВ, бр. 18 от 2011 г.) Потребителят може да иска и обезщетение за претърпените вследствие на несъответствието вреди.

Чл. 114. (1) При несъответствие на потребителската стока с договора за продажба и когато потребителят не е удовлетворен от решаването на рекламацията по чл. 113, той има право на избор между една от следните възможности:

- разваляне на договора и възстановяване на заплатената от него сума;
- намаляване на цената.
- Потребителят не може да претендира за възстановяване на заплатената сума или за намаляване цената на стоката, когато търговецът се съгласи да бъде извършена замяна на потребителската стока с нова или да се поправи стоката в рамките на един месец от предявяването на рекламацията от потребителя.
- Търговецът е длъжен да удовлетвори искане за разваляне на договора и да възстанови заплатената от потребителя сума, когато след като е удовлетворил три рекламации на потребителя чрез извършване на ремонт на една и съща стока, в рамките на срока на гаранцията по чл. 115, е налице следваща поява на несъответствие на стоката с договора за продажба.
- Потребителят не може да претендира за разваляне на договора, ако несъответствието на потребителската стока с договора е незначително.

Чл. 115. (1) Потребителят може да упражни правото си по този раздел в срок до две години, считано от доставянето на потребителската стока.

(2) Срокът по ал. 1 спира да тече през времето, необходимо за поправката или

замяната на потребителската стока или за постигане на споразумение между продавача и потребителя за решаване на спора.

(3) Упражняването на правото на потребителя по ал. 1 не е обвързано с никакъв друг срок за предявяване на иск, различен от срока по ал. 1.

Чл. 116. Продавачът, който отговаря за несъответствието на потребителската стока, има право на иск за обезщетение за претърпените вреди срещу лицето, което е причинило несъответствието, ако се намира в пряка или косвена договорна връзка с него, както и срещу производителя, когато той отговаря за несъответствието на стоката. Всяка клауза в договор, която ограничава или изключва тези права на търговеца, е нищожна.

Чл. 117. (1) Търговска гаранция е всяко задължение, поето от търговеца или производителя към потребителя в допълнение към неговото задължение по този закон да осигури съответствие на стоката с договора за продажба, да възстанови заплатената сума или да замени или поправи стоката, или да предостави друг вид обслужване, свързано със стоката, когато тя не отговаря на спецификациите или евентуално на други изисквания, несвързани със съответствието на стоката с договора за продажба, посочени в заявлението за предоставяне на търговска гаранция или в съответната реклама, направена в момента на сключване или преди сключване на договора. (2) Търговската гаранция обвързва този, който я предоставя, съобразно условията, посочени в заявлението за предоставяне на търговска гаранция и в рекламата за нея. Изпълнението на поетите от търговеца задължения по търговската гаранция не е свързано с разходи за потребителя.

Чл. 118. (Изм. - ДВ, бр. 18 от 2011 г.) Търговската гаранция се предоставя на потребителя в писмена форма или на друг траен носител, който е достъпен за него.

Чл. 119. (Изм. - ДВ, бр. 18 от 2011 г.) (1) Заявлението за предоставяне на търговска гаранция съдържа задължително информация за:

- правата на потребителите, произтичащи от гаранцията по чл. 112 - 115, и посочва ясно, че търговската гаранция не оказва влияние върху правата на потребителите, произтичащи от гаранцията по чл. 112 - 115, и по-точно, че независимо от търговската гаранция продавачът отговаря за липсата на съответствие на потребителската стока с договора за продажба съгласно гаранцията по чл. 112 - 115;
- съдържанието и обхвата на търговската гаранция;
- съществени елементи, необходими за нейното прилагане, и по-специално: начините за предявяване на рекламации; срок на търговската гаранция; териториален обхват на търговската гаранция; име и адрес на лицето, предоставящо търговската гаранция, и име и адрес на лицето, пред което може да бъде предявена търговската гаранция, когато това лице е различно от лицето, предоставящо търговската гаранция.

(2) В случай че търговската гаранция се предоставя от производител, който няма представител на територията на страната, и в заявлението за предоставяне на търговска гаранция липсва информацията по ал. 1, т. 1, тази информация се предоставя на потребителя по подходящ начин от продавача.

(3) Информацията по ал. 1 трябва да бъде ясна, разбираема и лесна за четене. Информацията задължително се предоставя на български език.

## III. Предявяване на рекламация

1. Потребителят може да направи рекламация в сервизният център на МАГАЗИН ВИКИВАТ ЕООД.

2. При предявяване на рекламация МАГАЗИН ВИКИВАТ ЕООД не е длъжно да осигури обратно оборудване, освен ако не е уговорено друго.

## IV. Случаи, когато може да бъде отказано гаранционно обслужване

1. Гаранционното обслужване не се полага, когато дефектите са следствие от долуизброените причини:

- експлоатация на продукта, несъобразена с характеристиките му;
- продуктът не се използва по предназначение;
- непрофесионална поддръжка или изменение на продукта;
- употреба на резервни части, аксесоари или консумативи, които не са предписани от производителя или оторизиран представител;
- каква да е намеса или поправка, предизвикваща дефект или причина за неизправност, която не е извършена в сервизен център на МАГАЗИН ВИКИВАТ ЕООД.

- когато продукта се използва за каквито и да е комерсиални цели (различни от „домашна употреба“), например професионални цели, отдаване под наем, употреба на обществени места и заведения и други подобни. Тази клауза не се прилага в случай, че изделието е изрично предвидено и конструирано за това.

- когато повредата е настъпила вследствие на попадане на външно тяло (течности, прах, насекоми и др.), под действието на агресивна външна среда или не са полагани елементарни грижи за продукта.

- когато повредата е настъпила вследствие на сътресения, удари, механични или електрически претоварвания, при транспорт, природни бедствия, токов удар или неизправности в захранващата мрежа или други форсмажорни обстоятелства.

2. Гаранционно обслужване може да бъде отказано, когато потребителят не спазва условията за съхранение, монтаж и експлоатация, посочени от производителя, в следствие на което е възникнал дефект.

3. При подаване на рекламация потребителят задължително прилага и автентична Гаранционна карта с вярно съдържание. Рекламации не се приемат, когато фабричният номер на продукта не може да се прочете или липсва.

4. Ако възникнат дефекти поради гореизброените причини, поправката е за сметка на потребителя дори в рамките на гаранционния срок.

5. Почистването и поддръжката на продукта, както и смяната на консумативите не са част от гаранционното обслужване

**V. Задължения на служителите на МАГАЗИН ВИКИВАТ ЕООД, свързани с Гаранционната карта**

1. При продажбата на продукта служителят на МАГАЗИН ВИКИВАТ ЕООД е длъжен да свери продуктовия и серийния му номера в Гаранционната карта, да

отбележи датата на закупуване, да завери картата и да я предаде на потребителя. Потребителят се задължава да провери, дали правилно са въведени данните. В случай на спор, потребителят е този, който трябва да докаже, че несъответствието между продуктовия и серийния номера в Гаранционната карта и върху продукта, е резултат от пропуск на служител на МАГАЗИН ВИКИВАТ ЕООД.

2. Когато се извършва поправка в рамките на гаранционното обслужване, сервизният специалист отбелязва в Гаранционната карта следните данни: дата на предявяване на рекламацията и дата на постъпване на продукта за поправка; причината за повредата; дата на предаване на продукта на потребителя; новия краен срок на гаранцията, удължен с времето за поправка.

Декларирам, че съм запознат(а) и съм съгласен(а) с Общите условия за рекламация на закупена стока.

Дата: \_\_\_\_\_

Подпис: \_\_\_\_\_

/име и фамилия/