

## Вашият доставчик и договорен партньор

### Lampenwelt GmbH

Rabanusstraße 14-16  
36037 Fulda  
Germany

Дружество с ограничена отговорност със седалище в Шлитц AG Fulda, HRB 8845

Управител: Vanessa Stützle, Ansgar Weber

Идентификационен № по ДДС съгласно § 27a Закон за данък върху продажбите:

DE 815 559 897

WEEE-Per.-№. DE 63952051

Отговорно лице за съдържанието съгл. §§ 5 TMG, 18 параграф 2 от MStV:

Vanessa Stützle, Ansgar Weber

Нашата служба за обслужване на клиенти е на разположение за въпроси, жалби и искания на електронния адрес [info@lumories.bg](mailto:info@lumories.bg)

### Форма за контакт

Lampenwelt GmbH

## Общи условия

Законоустановеното уведомление за правото на потребителите да се откажат от договора при продажба от разстояние можете да намерите в точка 6 от настоящите **Общи условия**.

Относно съхранението на тези документи и възможността за достъп до текста на договора (текста на офертата) вижте точка 2 от настоящите **Общи условия**.

При юридически въпроси също търсим решения, ориентирани към клиентите, затова можете просто да ни се обадите и заедно ще се опитаме да намерим решение. Разбира се, запазвате неограничени права и без обаждане. Законодателят е приел множество разпоредби относно договорите и приложимите условия, особено за онлайн доставчици, затова по-долу сме събрали за Вас подобни общи условия, които са задължителни за Вас и за нас, както и други условия за доставка.

Преглед на **Общите условия** за ползване на онлайн магазина Lumories.bg

1. Валидност
2. Възможности за съхранение и преглед на текста на договора
3. Договорен партньор, език и сключване на договора
4. Цени, разходи за доставка, намаления, отстъпки при поръчка
5. Плащане, доставка
6. Право на отказ
7. 50-дневна гаранция за връщане на парите (политика за безплатно връщане)
8. Запазване правото на собственост
9. Управление на гаранцията и на жалбите
10. Политика за поверителност
11. Разрешаване на спорове за потребители
12. Приложим закон, юрисдикция
13. Клауза за разделност

## 1. Валидност

**1.1.** Ние доставяме само съгласно посочените по-долу Общи търговски условия, които са базирани на всички договори, сключени с нас въз основа на офертите на страницата на нашия интернет магазин. В отношенията между доставчика и клиента не намират приложение Общи търговски условия на клиента, които противоречат на или се отклоняват от посочените по-долу разпоредби. Посочените по-долу търговски условия са валидни само, ако извършваме доставка и услуга без предварителна договорка, след като сме били запознати с противоречиви или отклоняващи се условия на клиента от посочените по-долу търговски условия.

**1.2.** Ако в тези търговски условия са упоменати потребители, това са физически или юридически лица, при които целта на поръчката не може да бъде отнесена към търговска дейност или търговска сделка по смисъла на българския Търговски закон, към дейност като самостоятелно практикуващо лице или към дейност на лице на свободна практика. Търговци (търговски купувачи) са физически или юридически лица, или партньорства с юридическа правосубектност, които поръчват за търговски цели, като самостоятелно практикуващи лица или упражняващи свободна професия. Клиентите по смисъла на тези търговски условия са както потребители, така и търговци.

**1.3.** Ако поръчвате като Търговец в рамките на трансгранични/ международни доставки, е необходимо да предоставите валиден Идент. данъчен номер в текста на поръчката или в клиентския ви акаунт. Чрез въвеждане на валиден Идент. данъчен номер в предоставеното поле, клиентът потвърждава, че прави поръчката като Търговец за своето дружество. Ако клиентът не въведе Идент. данъчен номер за данък, ако въведе Идент. данъчен номер на трета страна или въведе невалиден Идент. данъчен номер, той потвърждава, че не поръчва нито като търговец, нито като представител на своето дружество. В този случай клиентът се приема за потребител. Не са възможни последващи промени или корекции.

**1.4.** Ако, като срокове са посочени работни дни, това означава всички дни от седмицата, с изключение на събота, неделя и официални празници в нашия офис в Германия.

## 2. Възможности за съхранение и преглед на текста на договора

**2.1.** Ние съхраняваме настоящите Общи търговски условия и другите договорни разпоредби с данните за поръчката Ви, готови за извличане и преглед на поръчката в нейния процес. Там можете да архивирате тази информация, като или с помощта на функциите на Вашия браузър изтеглите Общите търговски условия и запазите данните, обобщени в процеса на поръчка в интернет магазина, или изчакате автоматично потвърждение на поръчката, което ще Ви изпратим и по имейл на посочения от Вас имейл адрес след завършване на поръчката. Този имейл с потвърждение за направената поръчка съдържа отново договорните разпоредби с данните за поръчката Ви и настоящите Общи търговски условия и може лесно да бъде разпечатан, респ. запазен с Вашата програма за имейл.

**2.2.** Текстът на договора се съхранява при нас, но от съображения за сигурност Вие нямате директен достъп до него. Ние предлагаме на всеки клиент защита с парола на директния му достъп (функция "Моят акаунт"). Със съответната регистрация можете да управлявате от там Вашите данни и да преглеждате данните за поръчките. Клиентът се задължава да третира личните данни за достъп до профила си с поверителност и да не ги прави достъпни за неоторизирани трети лица. Актуалната версия на Общите търговски условия ще намерите на нашия уебсайт.

### 3. Договорен партньор, език и сключване на договор

**3.1.** Вашият договорен партньор е Lampenwelt GmbH. Промоционалните ни предложения са необвързващи за страните, докато не станат част от конкретно договорно споразумение.

**3.2.** Преди да изпратите поръчката, имате възможност да прегледате и коригирате въведените от Вас данни за поръчката. С изпращането на поръчката Вие правите правно обвързваща Ви декларация съгласие. Потвърждението за получаване на поръчката следва веднага след технически надлежното получаване на поръчката Ви.

**3.3.** Обвързващият договор влиза в сила веднага след като направите поръчка, ако приемете съответното предложение и завършите поръчката си, след като платите чрез една от предлаганите от нас услуги за онлайн плащане и потвърдите платежното нареждане. Нашите методи за плащане са: с кредитна карта, с наложен платеж при доставка и посредством Apple Pay.

**3.4.** Ако сте избрали различна опция за плащане на поръчката Ви, обвързващият договор влиза в сила само след получаване на известие от нас по имейл относно изпращането на стоката или друга изрична Декларация за приемане на поръчката.

**3.5.** Имейл със заявка за плащане или известие за доставка обикновено се изпраща на същия ден след получаване на поръчката. Би ли могло да отнеме повече време: Вие сте обвързани с поръчката Ви за максимум 3 работни дни, и разбира се в този срок можете да анулирате поръчката изцяло или частично, преди да сме потвърдили и декларирали нейното приемане.

### 4. Цени, разходи за доставка, отстъпки при поръчка

**4.1.** За поръчки в нашия интернет магазин важат цените, посочени в офертата към момента на правене на поръчката. Нашите цени включват приложимия законоустановен данък върху добавената стойност (ДДС). Ако поръчвате от друга държава, ставката на ДДС, която ще бъде начислена, може да варира съответно. Приложимата тогава ставка на ДДС ще бъде показана при завършване на поръчката и в издадената фактура.

В допълнение към посочените цени, ние таксуваме за доставка в пределите на България сума в размер на 9,95 лева за поръчка със стойност на поръчката до 180 лева. При поръчка на стойност над 180 лева извършваме безплатна доставка за територията на България. Ако сте избрали опция за плащане с наложен платеж в брой при доставка, се начислява допълнителна такса от 1,95 лева. Ако поръчката Ви съдържа т.нар. обемен артикул, се прилага допълнителна такса с фиксиран размер на 29 лева. За да разберете дали при Вас става дума за обемен артикул, можете да отидете на страницата с подробности за продукта и/или с информация за разходите за доставка относно този конкретен артикул. За повече информация за разходите за доставка вижте техническата спецификация в онлайн магазина. Можете да намерите списъка тук.

Обърнете особено внимание при плащане с наложен платеж при доставка: С наложен платеж, плащате удобно в брой директно на куриера на пратки на Speedy. В България с наложен платеж пратката се доставя посредством DPD чрез локалния си партньор Speedy. При поръчка с избрана опция за плащане чрез наложен платеж, куриерският оператор Speedy начислява такса 1 €), независимо от стойността на поръчката. Опцията за плащане в брой при доставка (наложен платеж) е възможна само за доставки на територията на България.

### 5. Плащане, доставка

**5.1.** Ние предлагаме следните опции за плащане, като, в зависимост от резултата от кредитната проверка, си запазваме правото да приемем договора, като бихме могли да се насочим към други наши начини на плащане, вместо покупка по фактура (т.е. с отложено плащане). Не съществува право на плащане чрез покупка по сметка. По принцип може да изберете между:

### **плащане с кредитна карта посредством VISA, MasterCard**

Въведете номера на кредитната Ви карта, валидността и номера за потвърждение (CVV код). Тези данни не се съхраняват от нас, а се предават директно на платежната система със защитено 128-битово SSL криптиране. Кредитната Ви карта трябва да бъде регистрирана от Вашата банка, издател на картата, за методите за удостоверяване Verified by VISA и MasterCard SecureCode. Удостоверяването с личен код за сигурност се осъществява със защита между Вас и Вашата банка. Когато поръчката бъде получена, сумата е блокирана по кредитната Ви карта. Кредитната карта ще бъде задължена веднага след изпращане на поръчката. Тази лесна и бърза форма на плащане е напълно безплатна за Вас.

### **Apple Pay**

Плащането се извършва директно чрез вашия Apple акаунт. След като направите поръчката, ще бъдете пренасочени към Apple, където можете да потвърдите плащането на поръчката. След като бъдем уведомени за вашето потвърждение, изпращането ще бъде извършено според посочения срок за доставка на продукта. В зависимост от избрания метод на плащане в Apple Pay, сумата ще бъде начислена веднага при потвърждение или след изпращане, с приспадане на евентуални отстъпки, ваучери за подаръци и др.

### **с наложен платеж**

С наложен платеж плащате сумата по издадената фактура в брой на куриера на пратки на DPD- Speedy. При определени обстоятелства, плащането и доставката може да се извършват във филиал/ офис на куриер. В България с наложен платеж пратката се доставя посредством Speedy. Както бе посочено по-горе, за този метод на плащане Speedy начислява собствена такса в размер на 1,95 лева, независимо от стойността на поръчката. Плащането с наложен платеж е възможно само за доставки на територията на България.

**5.2.** Ние използваме GLS и DPD чрез Speedy за пощенски пратки и за препращане на пратки. Не са възможни пратки, адресирани до пощенски кутии или до пощенска станция. Освен ако не е уговорено друго, доставката се извършва безплатно от спедиторска компания до посочен от клиента адрес за доставка. Съществува и възможност за доставка до пощенска станция на DPD и евентуално техни партньори. Ще получите съобщение от нас, когато стоката е напуснала нашите складове. Доставки до т. нар. пакетиращи станции може да се направят само в изключителни случаи. Ако доставката е била неуспешна, ще получите съобщение от превозвача/ куриера, което Ви дава допълнителни опции за доставка и получаване на пратката.

**5.3.** Ако сте поръчали няколко артикула с различно време за доставка, ние се стремим към пълна и едновременна доставка. Все пак, ако има съществена разлика в сроковете за доставка на отделните артикули, по изключение и доколкото това е разумно за Вас, ние ще доставим първо артикулите, които вече може да Ви бъдат доставени и след това другите. Това не увеличава разходите за доставка за Вас.

**5.4.** Задължението за навременна доставка не важи, ако самите ние не сме получили доставката правилно и/или навреме и не носим отговорност за липсата на наличност или

забава при доставянето. Ако стоките не са налични, ние ще Ви информираме незабавно и всяко евентуално авансово плащане ще ви бъде възстановено веднага.

**5.5.** Сроктът за доставка е между 4 и 7 работни дни от приключване на поръчката. При авансово плащане срокът за доставка започва да тече в деня, следващ този на потвърждаването на платежното нареждане към прехвърлящата кредитна институция, респ. при други начини на плащане срокът за доставка започва да тече от следващия ден след сключването на договора и приключва с изтичане на последния ден от уговорения срок. Ако последният ден от срока е неделя или е официален празник на мястото на доставка, следващият работен ден заема мястото на този ден.

Времето за доставка се удължава по подходящ начин в случай на стачки и блокади, засягащи доставката, карантини, ограничителни мерки или други обстоятелства, за които не носим отговорност, по-специално в случаите на забавяне на доставката поради непреодолима сила или форсмажор. Ние незабавно ще информираме купувача за настъпилите пречки, началото и края им, както и евентуално новия очакван срок за доставка.

**5.6.** При продажба на преки потребители рискът от случайно погиване/ загуба и случайно повреждане на продадените стоки се прехвърля върху потребителя, ако стоките са предадени на потребителя или на посочен от него получател. Това важи, независимо дали пратката е застрахована или не е застрахована. Извън тези случаи, , рискът от случайна загуба и случайно повреждане на стоките се прехвърля върху купувача при предаването им, а в случай на продажба чрез доставка до място, различно от мястото на изпълнение, при предаването на стоките на спедитора или на друго лице или институция, определени да извършат превода..

## **6. Право на отказ за потребителя**

**6.1.** По-долу ще намерите инструкцията относно изискванията и последиците от законово право на отказ от доставка на поръчка. Изключение има по отношение на търговските дистрибутори, които нямат право на отказ на поръчка.

Инструкция за право на отказ

### Право на отказ

Имате право да се откажете от този договор в рамките на четиринадесет дни без да посочвате причина.

Срокът за анулиране/ отказ е 14 (четиринадесет) дни от деня, в който:

Вие или трето лице, посочено от Вас, което не е превозвачът, сте получили последната стока.

За да упражните правото си на отказ, трябва да ни информирате (Lampenwelt GmbH, Rabanusstraße 14-16, 36037 Fulda, имейл: [info@lumories.bg](mailto:info@lumories.bg)) чрез ясно изявление (напр. с писмо, изпратено по пощата или по имейл) за решението Ви за анулиране на този договор. Можете да използвате приложения примерен формуляр за отказ, но това не е задължително. Можете да попълните примерния формуляр за отказ или да използвате нашия портал за връщане на стоките чрез <https://www.lumories.bg/kontakti>. Ако използвате тази опция, ние незабавно (напр. по имейл) ще Ви изпратим потвърждение за получаване на такава отмяна/ отказ.

За да се считаме, че сте спазили крайния срок за отказ, достатъчно е да ни изпратите съобщение относно упражняване на правото Ви на отказ преди изтичане на срока за отказ.

### Последици от анулирането

Ако анулирате и се откажете от този договор, ние сме длъжни да Ви върнем обратно всички плащания, които сме получили от Вас, включително разходите за доставка (с изключение на допълнителните разходи, произтичащи от факта, че сте избрали вид доставка, различен от предлаганата най-евтина стандартна доставка от нас), незабавно или най-късно в рамките на 14 (четиринадесет) дни от деня, в който сме получили уведомление от Вас за анулиране на този договор. За това връщане на плащанията използваме същото средство за плащане, което Вие сте използвали при първоначалната транзакция, освен ако нещо друго не е изрично договорено с Вас. При никакви обстоятелства няма да Ви бъдат начислени такси за това изплащане. Можем да откажем изплащане, докато не получим обратно стоките или докато не предоставите доказателство, че сте върнали, т.е. изпратили стоките, в зависимост от това, кое от двете събития настъпи по-рано.

Трябва веднага и във всеки случай да ни изпратите обратно или да ни предадете обратно стоките (Lampenwelt GmbH, Rabanusstraße 14-16, 36037 Fulda) най-късно 14 (четиринадесет) дни от деня, в който сте ни информирали за анулирането на сключения договор. Крайният срок е спазен, ако изпратите обратно стоките преди изтичането на срока от 14 (четиринадесет) дни. Ние поемаме разходите по връщането на стоките. Вие носите отговорност само за всяка намалена стойност на стоките, произтичаща от използване, различно от това, което е необходимо за установяване на естеството, характеристиките и функционирането на стоките по смисъла на ЗЗП.

### 6.2. Изключения от правото на отказ

Съществуват законови изключения от правото на отказ, като при съответните случаи намира приложение българския Закон за защита на потребителите.

### 6.3. Примерен формуляр за отказ

„Примерният формуляр за отказ“, упоменат в посочените по-горе инструкции за отказ, може да бъде намерен по-долу. Не е задължително да го използвате, като във всеки случай можете сами да формулирате отказа си.

### Примерен формуляр за отказ

(Ако искате да се откажете от договора, моля, попълнете този формуляр и го изпратете обратно.)

До Lampenwelt GmbH, Rabanusstraße 14-16, 36037 Fulda

Имейл: [info@lumories.bg](mailto:info@lumories.bg)

С настоящото аз/ние (\*) се отказвам/е от сключения от мен/нас договор (\*) за закупуване на следните

стоки (\*)/предоставянето на следната услуга (\*)

- Поръчана на (\*)/получена на (\*)
- Име на потребителя(ите)
- Адрес на потребителя(ите)
- Подпис на потребителя(ите) (само ако е уведомен на хартия)
- Дата

(\*) Ненужното се зачертава.

**6.4.** Осветителните тела са предимно чупливи и чувствителни артикули и затова с тях трябва да се работи с необходимото внимание. Преди връщане, моля, опаковайте стоката възможно най-грижливо, за предпочитане в оригиналната кутия с всички принадлежности и всички компоненти и съставни части на опаковката. При нужда, използвайте допълнителна защитна външна опаковка.

**6.5.** Моля, обърнете внимание на нашите отстъпки за поръчки и ваучери:

Ако сте получили бонус за поръчката Ви под формата на отстъпките ни за поръчки или намаления на цените чрез ваучери, поради достигната стойност на поръчката и ако необходимата за получения бонус стойност на поръчката отново не е достигната поради (частично) анулиране, ще Ви бъде преизчислена разликата, която се получава в резултат на получения бонус в сравнение с първоначалната стойност на поръчката без този бонус.

Неспазването на горните указания не засяга ефективното упражняване на правото на отказ и не засяга правата ви по ЗЗП.

### **7. Нашата доброволна 50-дневна гаранция за връщане на парите (политика за безплатно връщане)**

**7.1.** В допълнение към законовото 14-дневно право на отказ, ние Ви предлагаме допълнителен срок за връщане на стоките и доброволна гаранция за връщане на парите за следващите 36 дни. По този начин, можете да върнете получената от нас стока в рамките на общо 50 дни без да посочвате причина, като изпратите стоката обратно. Срокът започва да тече след получаване на цялата стока. Навременното изпращане на стоката или заявката за връщане е достатъчна за спазване на срока. Това доброволно право на връщане може да бъде упражнено само чрез обратното изпращане на стоката, освен ако стоката не може да бъде изпратена като пакет. Стоки, които не могат да бъдат изпратени като пакет, ще бъдат взети от Вас от спедитор/куриер, поръчан от нас. Поради това е необходимо да се свържете предварително с нашия отдел Обслужване на клиенти. Ние ще поемем разходите по връщането. За целта използвайте нашия портал за връщане: <https://www.lumories.bg/kontakti>

**7.2.** Ако върнете стоки в съответствие с правото за доброволно връщане, ние ще възстановим покупната цена. Моля, изпратете стоките обратно грижливо опаковани - по възможност в оригиналната кутия с всички принадлежности и с всички компоненти на опаковката. Ако имате проблеми с опаковането или използването на нашия портал за връщане, моля, свържете се с нашия отдел Обслужване на клиенти.

Предоставяме на Ваше разположение стикер с обратен адрес за връщане на стоката. По този начин пакетът може да бъде предаден безплатно на посочения доставчик на транспортни услуги. Вземането на стоката от Вас се предлага само за обемисти стоки. Ние поемаме разходите за вземането на обемисти стоки.

**7.3.** Нашата доброволна гаранция за връщане на парите е изключена, ако стоките са произведени по спецификации на клиента.

**7.4.** Моля, обърнете внимание, че условията, посочени в § 7, не се прилагат през първите 14 дни (законово право на отказ съгласно § 6 от Общите търговски условия) на 50-дневната гаранция за връщане на парите, а само през последващите допълнителни 36 дни.

### **8. Запазване правото на собственост**

Стоката остава наша собственост до пълното изплащане на продажната цена на стоките.

### 9. Управление на гаранцията и на жалбите

**9.1.** В случай на дефекти на стоката, клиентът има законово право на отговорност за дефекти (гаранция). Законовият гаранционен срок от 2 години се прилага за потребителите за нови стоки, доставени от нас. Срокът започва да тече от момента на предаване на продукта на потребителя. Срокът 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.

Съгласно законовите разпоредби, ние не носим отговорност за такива щети на стоките, които:

- се основават на неправилен монтаж (напр. неспазване на граничните стойности за захранващо напрежение) и/или на неправилна употреба и експлоатация (напр. използване на продукти без съответния стикер "устойчив на атмосферни влияния в морето" в среда с високо съдържание на сол или използване на продукти без съответен клас на защита IP44 и по-висок) на места с постоянна влажност над средната и/или неправилна поддръжка (напр. чрез използване на неподходящи почистващи препарати, използване на предмети с остри ръбове) на продаваните продукти,
- се основават на свързано с употребата или друго естествено и обичайно износване и похабяване,
- се основават на неоторизирана модификация на продукта (напр. добавки и/или преобразувания)

Разбира се, в горните случаи не носим отговорност, ако отговорността за щетите не е наша.

- При посочените данни за средния експлоатационен живот на лампите се визират единствено средни стойности. Не е гаранция, че една лампа ще има поне този експлоатационен живот.
- При доставка на нови стоки, гаранционните срокове за Търговци са ограничени до период от 1 (една) година от датата на доставка
- При използвана стока ние можем да предоставим само безплатна гаранция на потребителите и само в рамките на 1 (една) година, считано от датата на доставка на стоката. Гаранцията се изключва за доставка на използвани стоки на търговци.

**9.2.** Клиентите трябва незабавно да докладват писмено за очевидни/ явни дефекти, но най-много в рамките на 5 дни от датата на получаване на стоката. При откриване на скрити дефекти се прилага незабавно задължението за рекламация, най-късно в рамките на 5 дни от откриването на дефекта. Своевременното изпращане на уведомлението е достатъчно за запазване правата на купувача. В противен случай, стоката се счита за одобрена и приета без забележки, дори и по отношение на съответния дефект.

**9.3.** Последвалите ограничения или изключения на гаранционна отговорност в горните разпоредби относно 9.1. и 9.2. са изрично изключени от искове за щети и вреди, основани на дефект, произтичащ от увреждане на живота, тялото или здравето в резултат на нарушение на задълженията, за които сме отговорни, както и искове за обезщетение за други щети, произтичащи от умишлено или грубо небрежно поведение, нарушаване на задълженията от наша страна. За изключени по-горе искове се прилага общият давностен срок по българското и европейско материалното право. Като цяло отговорността на продавача за вреди и продажба на некачествена стока, както и имуществената му отговорност по всички видове договорна и деликтна отговорност се

урежда по реда на българския Закон за задълженията и договорите, Закон за защита на потребителите и другите приложими национални и международни актове и регламенти.

**9.4.** В рамките на гаранционния период ние се задължаваме да осигурим безплатно допълнително изпълнение за дефекти, които са предмет на законовата гаранция, т.е. да отстраним дефекта или да осигурим доставка и замяна на стоката. Потребителите като договорни партньори имат избор дали в случай на дефект последващото изпълнение да се извърши чрез отстраняване на дефекта, или чрез осигуряване на доставка и замяна на стоката. Имаме право да откажем избрания вид допълнително изпълнение, ако са налице специални условия, регламентирани от закона, особено ако това е възможно само с непропорционални и неоправдано големи разходи и другият вид допълнително изпълнение няма значителни недостатъци за договорния партньор. При налични договори с търговци видът на допълнителното изпълнение е по наша преценка. Ако не желаем или не сме в състояние да отстраним дефекта или да осигурим доставка и замяна на стоката, или ако процесът се забави повече от определен разумен период от време поради причини, за които сме отговорни, или ако отстраняването на дефекта или доставката и замяната не се осъществят по някакъв друг начин, Вие имате право по Ваша преценка да поискате съответно намаление на покупната цена, да се откажете от договора. 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 предявяване на рекламацията от потребителя..

**9.5.** Ние ценим Вашата клиентска удовлетвореност. Можете да се свържете с нас по всяко време, като използвате един от начините за контакт, посочени по-горе. Ще се опитаме да проверим заявката Ви възможно най-скоро и ще се свържем с Вас, след като получим документите, респ. заявлението Ви или жалбата. Въпреки това, моля, дайте ни малко време, тъй като гаранционните случаи често изискват участието на производителя. Ако имате оплаквания, можете да ни помогнете, като опишете предмета на проблема възможно най-точно и при необходимост ни изпратите копие от документите за поръчка или поне посочите номер на поръчката, клиентски номер и др. Ако не получите отговор от нас до 5 работни дни, моля, изискайте отговор от нас. В редки случаи имейлите може да са "заседнали" във филтри за спам при нас или при Вас, или дадено съобщение може да не е достигнало до Вас по друг начин или да е било пропуснато случайно.

**9.6.** За сервизни заявки, моля, обърнете се към нашия отдел Обслужване на клиенти, с който можете да се свържете, както следва:

Lampenwelt GmbH  
Rabanusstraße 14-16  
36037 Fulda  
Germany

[info@lumories.bg](mailto:info@lumories.bg)

Нашите възможности за контакт: <https://www.lumories.bg/kontakti>

**9.7.** Гаранционните обещания на производителите на продаваните от нас продукти оправдават претенциите само срещу производителя като гарант.

## 10. Политика за поверителност

Нашата практика за защита на данните се основава на законовите разпоредби, по-специално на Закон за защита на личните данни, политика за поверителност и защита на личните данни, както и на Общия регламент за защита на данните (GDPR). Подробности относно събирането и използването на личните Ви данни ще намерите в нашите

Разпоредби за защита на данните, които също съдържат информация за кредитната проверка, в контекста на която се изчисляват стойностите за вероятността от неизпълнение на плащането.

### 11. Разрешаване на спорове за потребители

Ние се стремим да постигнем споразумение с клиента по всяко време. Използвайте нашите контакти за сервизиране на [info@lumories.bg](mailto:info@lumories.bg) или други наши опции за контакт. Ние не желаем и не сме задължени да участваме в процедура за уреждане на потребителски спорове пред арбитражен съд. При наличие на съдебни спорове, същите следва да бъдат решени от компетентния български държавен съд.

### 12. Приложим закон, юрисдикция

**12.1** Законът на Република България се прилага за всички правни сделки или други правоотношения с нас. Не се прилагат Конвенцията на ООН относно договорите за международна продажба на стоки (CISG) и всякакви други международни споразумения, дори след като са били включени в българското право. В случай на договори за цел, която не може да бъде приписана на професионалната или търговска дейност на бенефициента (договор с потребители), този избор на право включва, че потребителят не е лишен от предоставената защита, която произтича от задължителните разпоредби на правото на държавата, в която той има обичайното местопребиваване.

**12.2** При търговски транзакции с търговци и юридически лица по публичното право, мястото ни на дейност е съгласувано като място на юрисдикция за всички правни спорове относно тези условия и индивидуални договори, сключени при тяхната валидност, включително действия по менителници и чекове. В този случай ние също имаме право да водим дело в седалището на клиента. Всяко изключително място на юрисдикция остава незасегнато от горната разпоредба.

### 13. Клауза за разделност

Ако отделни разпоредби от тези общи условия нямат правна сила изцяло или отчасти или по-късно загубят правната си сила, това не засяга по друг начин на валидността на други части от общите условия. Законовите разпоредби заменят недействителните разпоредби. Същото важи, доколкото Общите търговски условия показват непредвидена празнина.

Състояние към юли 2025 г.

**Lampenwelt GmbH**