Марпекс Маркет ЕООД
ЕИК 206318474 · ДДС № BG206318474
гр. Русе, бул. Липник № 128, Хиподрума
0897-012-120
remont-elektropastiri.bg

Общи условия

В сила от 1 октомври 2026

Общите условия за ремонт на енергизатори за електропастир: заявка, диагностика, оферта, срокове, гаранция и рекламации.

Тези общи условия уреждат ремонта на енергизатори за електропастир, който извършва сервизът. Услугата се предоставя от търговеца, посочен в раздела „Фирмени данни“ на страницата Контакти, под търговското име на сервиза.

Предишните версии на условията предоставяме при поискване по имейла от страницата Контакти.

РАЗДЕЛ I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл. 1. Предмет

(1) Тези общи условия уреждат отношенията между търговеца по чл. 2 и клиентите при диагностика и ремонт на енергизатори за електропастир и техните принадлежности (мрежови адаптери, захранващи кабели, щипки), заявени през този сайт, по телефона, във Viber, в WhatsApp или по имейл.

(2) Ремонтираме енергизатори от следните видове: мрежов (230 V), на акумулатор (12 V), батериен (9 V), комбиниран (12 V / 230 V) и соларен.

(3) Тези условия уреждат само ремонта на енергизатори. Те не се прилагат за изграждане, монтаж и ремонт на огради: проводници, ленти, изолатори, колове и заземяване. Запитването за монтаж е отделно и условията за монтажа се уговарят отделно.

Чл. 2. Доставчик на услугата

Доставчик на услугата е търговецът, посочен в раздела „Фирмени данни“ на страницата Контакти: там са наименованието, ЕИК, регистрацията по ЗДДС, седалището и адресът на управление. Там са и телефонът с работното време, Viber, WhatsApp и имейлът.

Чл. 3. Определения

В тези условия:

1. „Ние“ или „сервизът“ е търговецът по чл. 2, който действа под търговското име на сервиза.
2. „Вие“ или „клиент“ е лицето, което подава заявка за ремонт.

3. „Потребител“ е физическо лице, което ползва услугата за цели извън търговската или професионалната си дейност.
4. „Бизнес клиент“ е търговец, юридическо лице или регистриран земеделски производител, който ползва услугата за своята стопанска или професионална дейност.
5. „Енергизатор“ е апаратът, който захранва електропастира, заедно с принадлежностите, изпратени с него.
6. „Заявка“ е искането Ви за диагностика и ремонт на един или повече енергизатори, което получава номер на заявката.
7. „Диагностика“ е проверката, с която установяваме повредата и възможния ремонт.
8. „Оферта“ е писменото ни предложение за ремонт с цена, срок и валидност.
9. „Изпитване“ е измерването на енергизатора с товар, проверката на честотата на импулсите и пробният режим след ремонта.
10. „Протокол от ремонта“ е документът за констатираната повреда, извършените дейности, вложените части и измерванията.
11. „Страница за проследяване“ е страницата Проследяване на заявка, на която с номера на заявката и телефона виждате статуса на енергизаторите по заявката.
12. „Траен носител“ е носител, който Ви позволява да съхраните информацията и да я възпроизведете непроменена, например имейл или документ, който можете да запазите.
13. „Работен ден“ е ден от понеделник до петък, който не е празничен или обявен за неработен.
14. „Оператор“ е нашият служител, който приема заявките и уговаря с Вас подробностите по телефона.

Чл. 4. Приложимост

(1) Тези условия се прилагат за всяка заявка, подадена след датата, от която са в сила. За заявката се прилага версията, която сте приели при подаването ѝ.

(2) За потребителите се прилагат и разпоредбите на Закона за защита на потребителите. За бизнес клиентите се прилагат и разпоредбите на раздел XIX.

(3) Писмена индивидуална уговорка с Вас има предимство пред тези условия.

(4) Информацията за услугата, публикувана на сайта към момента на заявката, е част от договора.

Чл. 5. Марки и независимост

(1) Сервизът приема за ремонт енергизатори за електропастир на различни марки, независимо откъде са купени, и Ви казва предварително, ако за Вашия модел не може да помогне. Цените, сроковете, гаранцията и отношението са еднакви за всички клиенти, независимо от марката на енергизатора и от търговеца, от когото е купен.

(2) Не обвързваме ремонта с покупка на нов енергизатор или на друга стока.

(3) Сервизът не е оторизиран или официален сервиз на марките, посочени на този сайт. Марките са собственост на съответните им притежатели и се посочват само за да Ви информираме кои

енергизатори ремонтираме.

(4) Не приемаме за ремонт енергизатори на марки, които не ремонтираме, и самоделни енергизатори. Ако такъв енергизатор пристигне при нас, го връщаме без диагностика, съобщаваме Ви причината писмено и дължите само връщането по тарифата на куриера.

Чл. 6. Безопасност и граници на услугата

(1) Връщаме енергизатора към параметрите на производителя. Не увеличаваме енергията, честотата или продължителността на импулса и не махаме защити. Не ремонтираме и не изработваме самоделни енергизатори.

(2) Енергизатор, който не минава изпитването, не се връща като ремонтиран.

(3) Ако при приемането установим, че енергизаторът е самоделен или е преработен така, че не отговаря на стандарта за безопасност, не го ремонтираме и прилагаме чл. 5, ал. 4.

РАЗДЕЛ II. ЗАЯВКА И СКЛЮЧВАНЕ НА ДОГОВОРА

Чл. 7. Как подавате заявка

(1) Можете да подадете заявка:

1. през формата на страницата Заявка за ремонт;
2. по телефона, в работното време;
3. във Viber;
4. в WhatsApp;
5. по имейл.

Телефонът, работното време, Viber, WhatsApp и имейлът са на страницата Контакти.

(2) Заявката не Ви задължава да изпратите енергизатора. След заявката се свързваме с Вас, за да уточним подробностите.

(3) За няколко енергизатора подавате една заявка. Ако е нужно, операторът я разделя: всеки енергизатор получава своя заявка с номер, оферта и статус, а за всяка нова заявка получавате потвърждението по чл. 9, ал. 2.

(4) Ако изпратите енергизатор без заявка, приемаме го, когато в кутията има име и телефон. Създаваме заявка при получаването и Ви се обаждаме, за да я потвърдите. Не извършваме диагностика, преди да потвърдите заявката.

(5) За всяка заявка са нужни име и телефон. Имейлът е по желание.

Чл. 8. Заявка през сайта

(1) Във формата на страницата Заявка за ремонт описвате с няколко думи какво трябва да ремонтираме: марката и модела, ако ги знаете, и какво не е наред, а ако енергизаторите са няколко, всички в едно описание. Посочвате име и телефон. Снимките на енергизатора и имейлът са по желание.

(2) Гаранцията и покупката, серийният номер, данните за фактура, куриерът и офисът или автоматът, до които да Ви върнем енергизатора, не се попълват във формата: уговаряте ги с оператора по телефона. Ако заявката е за фирма, кажете го на оператора.

(3) До изпращането на заявката можете да поправите въведеното. След изпращането можете да поправите данните, като ни се обадите или ни пишете.

(4) Договорът се сключва на български език.

(5) Съхраняваме заявката и отбелязваме в нея, че сте приели тези условия, с датата и часа. На страницата за проследяване виждате статуса на заявката.

Чл. 9. Потвърждение на заявката

(1) След изпращането на заявката през сайта номерът ѝ и адресите за изпращане на енергизатора се показват на екрана. При заявка по чл. 10 номера Ви съобщава операторът.

(2) Потвърждение с номера на заявката и връзка към страницата за проследяване Ви изпращаме по SMS, а ако сте посочили имейл, и по имейл.

(3) Известията за хода на заявката Ви дава операторът по телефона, по SMS или по имейл. На страницата за проследяване виждате статуса на заявката по номера ѝ и последните 4 цифри на телефона.

(4) Тези условия са публикувани на тази страница и можете да ги запазите като PDF.

Чл. 10. Заявка по телефон, във Viber, в WhatsApp или по имейл

(1) При заявка по телефон, във Viber, в WhatsApp или по имейл операторът създава заявката и Ви съобщава номера ѝ, адреса за изпращане, начина на плащане и сроковете. След потвърждението по ал. 2 получавате потвърждението по чл. 9, ал. 2.

(2) Ако сте потребител, договорът Ви обвързва, след като потвърдите заявката по телефона или писмено по имейл. Потвърждението по телефона операторът записва с дата, час и името на служителя.

Чл. 11. Сключване на договора

(1) Договорът за диагностика се сключва с изпращането на заявката през сайта, а при заявка по чл. 10 и чл. 7, ал. 4, с потвърждението Ви.

(2) Договорът за ремонт се сключва с одобрението на офертата по чл. 26.

(3) Ремонт не започва без одобрение на офертата по чл. 26.

РАЗДЕЛ III. ИЗПРАЩАНЕ И ПРИЕМАНЕ НА ЕНЕРГИЗАТОРА

Чл. 12. Изпращане по куриер

(1) Изпращате енергизатора от офис или автомат на Еконт или Спиди до адреса за пратки, който виждате след изпращането на заявката или Ви съобщава операторът. Пратката до нас се плаща от Вас при изпращането.

(2) Не приемаме пратки, които трябва да платим при получаване; куриерът ги връща на подателя. Изключение е пратка по гаранцията на ремонта, уговорена с оператора по чл. 60.

(3) Не организираме вземане на енергизатора от Вашия адрес.

(4) Указанията какво да изпратите и как да опаковате енергизатора са на страницата Заявка за ремонт.

Чл. 13. Какво изпращате и какво не

(1) Изпращате самия енергизатор, мрежовия адаптер или захранващия кабел, а щипките, ако са част от него. В кутията поставяте лист с името си, телефона и номера на заявката, ако вече го имате.

(2) Не изпращате акумулатор, външен соларен панел (освен ако не сме го поискали), заземителни колове, проводници, ленти, изолатори, гръмоотвод и тестер. Ако соларният енергизатор е с вграден акумулатор, който не се изважда, свържете се с нас преди изпращането.

(3) Ако енергизаторът може да е в гаранция на производителя или на търговеца, приложете копие от документа за покупка или ни го изпратете по имейл, във Viber или в WhatsApp.

(4) Не изискваме оригиналната кутия или гаранционната карта на енергизатора, за да го приемем.

Чл. 14. Опаковане и пътят до сервиза

(1) Опаковайте енергизатора така, че да не се движи в кутията и да не се повреди при транспорта. Указанията за опаковане са на страницата Заявка за ремонт.

(2) Пратката до нас пътува по договора Ви с куриера. Ако пристигне повредена, снимаме опаковката и енергизатора при получаването и Ви предоставяме снимките, за да предявите претенция към куриера.

Чл. 15. Предмети, изпратени въпреки указанията

Ако в пратката има акумулатор или други предмети по чл. 13, ал. 2, пазим ги отделно и не ги изхвърляме без Вашето писмено съгласие. Връщаме ги заедно с енергизатора, ако куриерът ги приема за превоз; в противен случай Ви уведомяваме и ги пазим, докато ги вземете или ни дадете писмено указание.

Чл. 16. Приемане и оглед

(1) При получаването на енергизатора правим оглед и снимки и записваме марката, модела, серийния номер, получените принадлежности и видимите щети.

(2) Уведомяваме Ви, че енергизаторът е получен, а статусът се вижда и на страницата за проследяване. Снимките и записаното при огледа Ви предоставяме при поискване.

(3) Ако при огледа установим липса или щета, която не е описана в заявката, уведомяваме Ви в деня на получаването или на следващия работен ден.

Чл. 17. Енергизатор в гаранция на производителя или търговеца

(1) Преди да отворим енергизатора, Ви питаме за датата и мястото на покупката.

(2) Ако енергизаторът е в гаранция и повредата е различна от мълния, Ви насочваме към търговеца, от когото сте го купили, или към представителя на марката в България и не го отваряме. Ако енергизаторът Ви бъде върнат без отваряне, дължите само връщането му по тарифата на куриера. Ако въпреки това желаете да го прегледаме, отваряме го само след писменото предупреждение по ал. 3 и Вашето изрично писмено съгласие. Тогава се прилагат цените и условията по раздели IV и V.

(3) Ако енергизаторът е в гаранция и е повреден от мълния, първо проверяваме дали гаранцията на производителя покрива мълния. Ако я покрива или това не е ясно, Ви насочваме към търговеца или към производителя. Ако я изключва, можем да ремонтираме енергизатора след писмено предупреждение: „Ремонт от друг сервиз може да прекрати гаранцията на производителя за останалия срок.“ Отваряме го само с Вашето изрично писмено съгласие. Ако след насочването все пак желаете да прегледаме енергизатора, прилагат се последните две изречения на ал. 2.

(4) Енергизатор след изтичане на гаранционния срок ремонтираме без ограниченията по този член.

РАЗДЕЛ IV. ДИАГНОСТИКА И ЦЕНИ

Чл. 18. Диагностика

(1) Диагностиката установява повредата и дали ремонтът е възможен. Правим я с лабораторно захранване, затова акумулаторът Ви не е нужен.

(2) Цената на диагностиката Ви съобщаваме преди изпращането на енергизатора. Тя се приспада от цената на одобрен ремонт.

(3) Диагностиката започва в деня, в който енергизаторът пристигне в сервиза. Срокът за диагностика тече при условията на чл. 35.

Чл. 19. Цена на ремонта

(1) Цената на ремонта зависи от повредата, от нужните части за модела на енергизатора и от труда. При соларен енергизатор ремонтът на панела, контролера и вградения акумулатор се посочва отделно.

(2) Крайната цена на ремонта се посочва в офертата.

Чл. 20. Какво включва цената на ремонта

(1) Цената на ремонта включва труда, стандартните части, изпитването, протокола от ремонта и връщането на енергизатора до офис или автомат на куриер по Ваш избор.

(2) Цената не включва акумулатори, соларни панели и адаптери, които се сменят изцяло. Ако са нужни, те се посочват отделно в офертата.

Чл. 21. Крайни цени

(1) Всички цени са крайни, в евро. В офертата посочваме дали цената включва ДДС.

(2) Не дължите такси и разходи, които не са посочени в тези условия или в офертата преди сключването на договора.

(3) За една и съща услуга прилагаме една и съща цена, независимо от канала на заявката.

Чл. 22. Разходи за куриер

Разходите за куриер се поемат, както следва:

- до сервиза: от Вас, при изпращането (чл. 12);
- обратно при извършен ремонт: включени са в цената на ремонта, до офис или автомат по Ваш избор;
- обратно при отказан ремонт или при енергизатор, който не може да бъде ремонтиран: от Вас, по тарифата на куриера, заедно с цената на диагностиката;
- обратно при енергизатор, насочен към гаранция преди диагностика: от Вас, по тарифата на куриера;
- обратно след отказ от договора по раздел VI: от нас (чл. 33);
- обратно след отказ от ремонта заради забава над срока по чл. 35: от нас (чл. 36, ал. 2);
- пратка, която не сте получили и куриерът върне при нас, и повторното ѝ изпращане: от Вас, по тарифата на куриера (чл. 52, ал. 2);
- доставка до адрес: доплащане по тарифата на куриера, само където той я предлага.

РАЗДЕЛ V. ОФЕРТА, ОДОБРЕНИЕ И ОТКАЗ ОТ ОФЕРТАТА

Чл. 23. Кога получавате оферта

След диагностиката съставяме оферта за всеки ремонт. Операторът Ви се обажда и Ви съобщава съдържанието ѝ по чл. 24. Докато решавате, страницата за проследяване показва, че чакаме решението Ви.

Чл. 24. Съдържание на офертата

Офертата съдържа:

1. номера на заявката;
2. енергизатора: марка, модел, сериен номер;
3. констатираната повреда;
4. дейностите и частите, включително дали частите са съвместими или оригинални;
5. крайната цена в евро с приспаднатата цена на диагностиката;
6. срока за ремонта;
7. срока на валидност на офертата;
8. кой плаща връщането на енергизатора;
9. предупреждение, ако ремонтът прекратява търговска гаранция;

10. ако ремонтът е неизгоден, текста и възможностите по чл. 42 и 43.

Чл. 25. Валидност на офертата

(1) Офертата е валидна до датата, посочена в нея. През този срок не променяме условията ѝ.

(2) Ако не сме получили решение, операторът Ви напомня по телефона.

Чл. 26. Одобрение на офертата

(1) Одобрявате офертата по телефона или с отговор по имейл. Операторът записва одобрението с дата, час, начина, по който сте го дали, и името на служителя.

(2) Потвърждение на одобрението с цената и срока Ви изпращаме по SMS или по имейл, преди да започнем ремонта.

Чл. 27. Отказ от офертата

(1) Можете да откажете офертата по телефона или писмено по имейл. Операторът записва отказа с дата, час и името на служителя.

(2) При отказ избирате дали да Ви върнем енергизатора или да го предадем за рециклиране по чл. 45. Избора си казвате на оператора.

(3) При отказ дължите:

- при връщане на енергизатора: цената на диагностиката и връщането по тарифата на куриера;
- при предаване за рециклиране: цената на диагностиката.

Чл. 28. Изтекла оферта

(1) Ако до изтичането на валидността на офертата не получим решение, в деня след изтичането считаме офертата за неприета и отбелязваме в заявката отказан ремонт поради изтекла оферта. Уведомяваме Ви, че енергизаторът е готов за връщане без ремонт срещу сумите по чл. 27, ал. 3 при връщане на енергизатора.

(2) От уведомлението по ал. 1 тече срокът за съхранение без такса по чл. 76, ал. 1 и се прилага раздел XVI.

(3) Докато енергизаторът не е изпратен към Вас, можете да поискате нова оферта по телефона или по имейл. Новата оферта се предлага по чл. 23-25 и отменя изтеклата.

(4) Предаване за рециклиране при изтекла оферта е възможно само с Вашето писмено съгласие по чл. 45.

Чл. 29. Допълнителна повреда

Ако по време на ремонта установим допълнителна повреда, спираме работата и Ви предлагаме нова оферта по реда на чл. 23. Не извършваме дейности извън одобрената оферта без Вашето одобрение.

РАЗДЕЛ VI. ПРАВО НА ОТКАЗ ОТ ДОГОВОРА

Разпоредбите на този раздел се прилагат само за потребители при договори, сключени от разстояние.

Чл. 30. Право и срок

(1) Имате право да се откажете от договора, без да посочвате причина, в срок от 14 дни от сключването му.

(2) Срокът е спазен, ако изпратите изявлението за отказ преди изтичането му.

Чл. 31. Как се отказвате

(1) Можете да се откажете:

1. със стандартния формуляр за отказ, публикуван на страницата Отказ от договора, изпратен по имейла от страницата Контакти или с писмо до седалището, посочено в раздела „Фирмени данни“ на страницата Контакти;
2. с друго недвусмислено изявление, изпратено по същия начин или направено по телефона.

(2) Изпращаме Ви незабавно потвърждение на траен носител (по имейл или SMS) със съдържанието на изявлението, датата и часа на получаването му. Операторът отменя заявката и Ви се обажда.

Чл. 32. Последици от отказа

(1) Ако се откажете от договора в срока по чл. 30, не дължите нищо за услугата, извършена до отказа.

(2) Ако сте платили суми, които не дължите след отказа, ги възстановяваме до 14 дни от получаването на изявлението, по начина, по който сте платили, освен ако не се уговорим друго.

Чл. 33. Енергизаторът при отказ

Ако енергизаторът вече е при нас, Ви го връщаме до офис или автомат по Ваш избор за наша сметка.

Чл. 34. Отмяна преди изпращането на енергизатора

(1) Докато енергизаторът не е изпратен, можете да отмените заявката по телефона или по имейл. Не дължите нищо.

(2) Операторът записва отмяната с дата и час.

(3) Ако сте потребител и срокът за отказ по чл. 30 още тече, отмяната по ал. 1 се записва и като отказ от договора по раздел VI.

(4) Ако енергизаторът не пристигне при нас, можем да отменим заявката. Преди това Ви напомняме по телефона, по SMS или по имейл, като посочваме срока до отмяната. При такава отмяна не дължите нищо.

РАЗДЕЛ VII. СРОКОВЕ

Чл. 35. Срокове за диагностика и ремонт

(1) Срока за диагностика Ви съобщаваме при заявката, а срока за ремонта посочваме в офертата. Когато частта се поръчва, срокът за ремонта е по-дълъг и също се посочва в офертата.

(2) Срокът за диагностика започва от деня, в който енергизаторът пристигне в сервиза. Срокът за ремонт започва от деня, в който одобрите офертата. Сроковете са в работни дни.

(3) Времето на куриера до сервиза и обратно не се включва в сроковете.

Чл. 36. Забавяне

(1) Ако се наложи да поръчаме част или ремонтът се забави по друга причина, Ви уведомяваме с новия очакван срок.

(2) Ако новият срок е по-дълъг от срока по чл. 35 и не Ви устройва, можете да се откажете от ремонта. Тогава дължите само цената на диагностиката, а връщането на енергизатора до офис или автомат по Ваш избор е за наша сметка.

(3) Цена на част, поръчана специално за Вашия енергизатор, дължите при отказ по ал. 2 само ако сте я приели изрично и писмено в новата оферта, след като сте били уведомени за новия срок.

Чл. 37. Спиране на сроковете

Сроковете спират да текат, докато чакаме Вашето решение по офертата, уточнение, което сме поискали от Вас, или документ за гаранцията по чл. 17.

РАЗДЕЛ VIII. ЧАСТИ

Чл. 38. Вид на частите

(1) Ремонтираме със съвместими или оригинални части. Офертата посочва кои са.

(2) „Оригинална част“ посочваме само когато произходът ѝ е документиран.

Чл. 39. Старите части

(1) По Ваше желание, заявено преди ремонта, Ви връщаме сменените части в кутията заедно с енергизатора.

(2) Не връщаме части, които са опасни или трябва да бъдат предадени като отпадък по особен ред. Посочваме това в протокола от ремонта.

(3) Сменените части, които не сте поискали, предаваме като отпадък по установения ред.

Чл. 40. Части, предоставени от Вас

(1) Можем да откажем да вложим части, които ни предоставяте.

(2) Ако по Ваше настояване вложим такива части, Ви предупреждаваме писмено, ако смятаме, че са неподходящи. Гаранцията на ремонта не покрива предоставените от Вас части.

Чл. 41. Липса на части

Ако нужната част не може да бъде доставена, ремонтът се счита за невъзможен и се прилага чл. 44.

РАЗДЕЛ IX. НЕИЗГОДЕН И НЕВЪЗМОЖЕН РЕМОНТ. РЕЦИКЛИРАНЕ

Чл. 42. Неизгоден ремонт

(1) Ремонтът е неизгоден, когато цената по офертата е висока спрямо цената на нов сравним енергизатор.

(2) Цената на нов сравним енергизатор определяме по средната публична цена от поне трима български търговци, различни от Марпекс, за енергизатор от същия тип и със сходна изходна енергия.

(3) Тогава офертата казва това изрично и добавя: „Решението е изцяло Ваше.“

Чл. 43. Възможностите Ви при неизгоден ремонт

(1) При неизгоден ремонт можете да изберете:

1. „Ремонт въпреки това“ (само ако ремонтът е възможен)
2. „Връщане на енергизатора без ремонт“
3. „Предаване за рециклиране“ (само с Вашето писмено съгласие)
4. „Нов енергизатор по Ваш избор, от търговец по Ваш избор“

(2) Решението е изцяло Ваше. Не обвързваме ремонта или връщането на енергизатора с покупка и не предлагаме отстъпки, свързани с покупка на нов енергизатор.

(3) При избор по ал. 1, т. 1 се прилагат разпоредбите за одобрение на офертата. При избор по т. 2 или т. 4 дължите сумите по чл. 27, ал. 3, според това дали енергизаторът Ви се връща или се предава за рециклиране. При избор по т. 3 се прилага чл. 45.

(4) Избора си казвате на оператора по телефона. Той го записва с дата, час и името на служителя.

Чл. 44. Невъзможен ремонт

(1) Когато няма части или повредата е непоправима, Ви уведомяваме по телефона.

(2) Можете да изберете „Връщане на енергизатора без ремонт“, „Предаване за рециклиране“ (само с Вашето писмено съгласие) или „Нов енергизатор по Ваш избор, от търговец по Ваш избор“. Изборът се записва по реда на чл. 43, ал. 4.

(3) Дължите:

- при връщане на енергизатора: цената на диагностиката и връщането по тарифата на куриера;
- при предаване за рециклиране: цената на диагностиката.

Чл. 45. Предаване за рециклиране

(1) Предаваме енергизатора за рециклиране само с Вашето писмено съгласие. В съгласието посочвате, че го предоставяте за предаване като отпадък за оползотворяване и че той няма да

Ви бъде върнат.

(2) Предаваме енергизатора само на фирма, която има документ за тази дейност по чл. 35 от Закона за управление на отпадъците.

(3) Без писменото Ви съгласие енергизаторът не става наша собственост и не се изхвърля.

(4) След предаването Ви уведомяваме за датата му.

РАЗДЕЛ X. РЕМОНТ И ИЗПИТВАНЕ

Чл. 46. Ремонт

(1) Ремонтираме енергизатора по одобрената оферта.

(2) Връщаме енергизатора към параметрите на производителя при спазване на чл. 6.

Чл. 47. Изпитване

(1) След ремонта изпитваме енергизатора с товар, проверяваме честотата на импулсите и го оставяме в пробен режим. Продължителността на пробния режим записваме в протокола от ремонта.

(2) Ако енергизаторът не минава изпитването, не го връщаме като ремонтиран. Уведомяваме Ви и Ви предлагаме нова оферта или прилагаме чл. 44.

Чл. 48. Протокол от ремонта

(1) За всеки ремонт съставяме протокол от ремонта, който съдържа: номера на заявката; енергизатора и серийния му номер; оплакването и установената повреда; извършените дейности и вложените части; измерванията преди и след ремонта; продължителността на пробния режим.

(2) Протоколът и гаранционната карта се поставят в кутията при връщането.

(3) Измерванията в протокола са направени при условията в сервиза. Стойностите при Вашата ограда зависят от дължината ѝ, растителността и заземяването.

РАЗДЕЛ XI. ВРЪЩАНЕ НА ЕНЕРГИЗАТОРА

Чл. 49. Готовност за връщане

Когато ремонтът е завършен и изпитан, операторът Ви се обажда, съобщава Ви сумата за плащане и уговаря с Вас куриера и офиса или автомата за връщане.

Чл. 50. Изпращане към Вас

(1) Изпращаме енергизатора до офис или автомат на Еконт или Спиди по Ваш избор. Куриера и офиса или автомата уговаряте с оператора по телефона. Доставка до адрес е възможна срещу доплащане по тарифата на куриера, само където той я предлага.

(2) Разходите за връщане са по чл. 22.

(3) Когато предадем енергизатора на куриера, Ви съобщаваме номера на товарителницата.

Чл. 51. Преглед при получаване

При получаване с плащане при доставката можете да прегледате пратката, преди да платите, когато куриерът предлага тази възможност.

Чл. 52. Пътят обратно и неприета пратка

(1) Опаковаме енергизатора така, че да бъде защитен при транспорта. Ако пратката пристигне повредена или не пристигне, уведомете ни незабавно. Предявяваме претенцията към куриера и отговаряме пред Вас по закон.

(2) Ако не приемете пратката и тя се върне при нас, се прилага раздел XVI. Разходите на куриера за върнатата пратка и за повторното изпращане са за Ваша сметка, по тарифата на куриера. Ако не вземете пратката в срока, в който куриерът я пази без такса, куриерът може да начисли такса за престой по своята тарифа.

(3) Когато получите енергизатора и платите, приключваме заявката. Протоколът от ремонта и гаранционната карта са в кутията с него (чл. 48, ал. 2).

РАЗДЕЛ XII. ПЛАЩАНЕ И ДОКУМЕНТИ

Чл. 53. Без предплащане

Не изискваме плащане преди ремонта.

Чл. 54. Начини на плащане

(1) Плащате при получаване на енергизатора:

1. при доставка с куриер: при получаването на пратката;
2. ако сте бизнес клиент: и с банков превод по фактура по раздел XIX.

(2) Сумата за плащане включва само сумите по одобрената оферта, по чл. 27, ал. 3, чл. 36, ал. 2 и 3 или чл. 44, ал. 3, куриера по чл. 22 и, ако има такава, таксата за съхранение по чл. 76.

Чл. 55. Документи

(1) За плащането получавате документ съгласно действащото законодателство.

(2) Издаваме фактура при поискване, а когато законът го изисква, и без искане.

(3) С енергизатора получавате протокола от ремонта и гаранционната карта.

Чл. 56. Цени и промени

Цената по одобрената оферта не се променя. Ако при ремонта се наложи допълнителна работа, се прилага чл. 29.

РАЗДЕЛ XIII. ГАРАНЦИЯ НА РЕМОНТА

Чл. 57. Срок

(1) Срокът на гаранцията на ремонта е посочен в гаранционната карта.

(2) Срокът тече от деня, в който получите ремонтирания енергизатор. Датата, до която важи гаранцията, е посочена в гаранционната карта.

Чл. 58. Какво покрива

Гаранцията на ремонта покрива извършените по протокола дейности и вложените части: ако същата повреда се появи отново в срока, я отстраняваме без заплащане, включително куриера в двете посоки.

Чл. 59. Какво не покрива

Гаранцията на ремонта не покрива:

1. нова повреда от мълния или пренапрежение;
2. вода или влага над защитата на корпуса; изтекла киселина от акумулатор;
3. механичен удар, падане, гризачи;
4. грешно свързване, включително обърнат поляритет;
5. отваряне или ремонт от друго лице след връщането;
6. части, които не са сменени при ремонта, акумулатори и соларни панели, които не са доставени от нас;
7. проблеми в оградата: заземяване, растителност, изолатори, проводници.

Чл. 60. Как предявявате гаранцията

(1) Обадете се, пишете ни във Viber, в WhatsApp или по имейл и посочете номера на заявката. Телефонът, Viber, WhatsApp и имейлът са на страницата Контакти. Операторът уговаря с Вас изпращането и Вие изпращате енергизатора за наша сметка. Претенцията записваме в нова заявка, свързана с предишната.

(2) Ако повредата е покрита от гаранцията, я отстраняваме в сроковете по чл. 35 от пристигането на енергизатора. Ако установим, че повредата не е покрита, Ви уведомяваме и Ви предлагаме оферта; ако не я приемете, дължите само връщането на енергизатора по тарифата на куриера.

Чл. 61. Вашите права по закон

(1) Гаранцията на ремонта не засяга правата Ви по закон, включително отговорността ни за съответствие на услугата с договора.

(2) Правата на потребителите при липса на съответствие са уредени в раздел XIV. Правата на бизнес клиентите са уредени в раздел XIX.

Чл. 62. Гаранцията на производителя

(1) Ремонтът при нас не удължава гаранцията на производителя или на търговеца.

(2) Ремонт от друг сервиз може да прекрати гаранцията на производителя за останалия срок. Затова енергизатор в гаранция отваряме само при условията на чл. 17.

РАЗДЕЛ XIV. РЕКЛАМАЦИИ

Разпоредбите на този раздел се прилагат за потребители.

Чл. 63. Отговорност за съответствие

(1) Отговаряме за липса на съответствие на услугата с договора, която съществува при предоставянето ѝ и се прояви до две години след това.

(2) Можете да предявите рекламация не по-късно от 14 дни от установяването на несъответствието.

(3) Имате право да поискате услугата да бъде приведена в съответствие с договора. Ако това е невъзможно или е непропорционално, имате право на намаляване на цената или на разваляне на договора.

Чл. 64. Къде и как подавате рекламация

(1) Можете да подадете рекламация устно или писмено, по Ваш избор:

1. по телефона;
2. по имейл;
3. на адреса за рекламации, посочен в раздела „Фирмени данни“ на страницата Контакти;
4. с пратката, с която ни изпращате енергизатора, като поставите описанието на рекламацията в кутията.

Телефонът и имейлът са на страницата Контакти. Рекламацията приема операторът.

(2) В рекламацията посочвате: какво рекламирате; как желаете да бъде удовлетворена; сумата, ако искате връщане или намаление; адрес или друг начин за връзка.

(3) Прилагате документа за плащане, протокола от ремонта или гаранционната карта, ако ги имате, и доказателства за несъответствието. Ако не разполагате с документите, посочете номера на заявката.

Чл. 65. Записване и документ за приета рекламация

Всяка рекламация записваме в нова заявка с номер, свързана с предишната заявка. Издаваме Ви документ с дата, номер, вида на услугата и подпис на приелия рекламацията; при подаване от разстояние документът се изпраща на траен носител.

Чл. 66. Отговор

(1) Отговаряме на рекламацията без неоправдано забавяне, писмено на траен носител.

(2) Когато удовлетворим рекламацията, съставяме акт в два екземпляра.

(3) Ако не постигнем съгласие, в отговора посочваме информацията по чл. 82 и дали ще участваме в процедура пред помирителна комисия.

Чл. 67. Право на съд

Подаването на рекламация не Ви лишава от правото да предявите иск.

РАЗДЕЛ XV. ОТГОВОРНОСТ

Чл. 68. Енергизаторът, докато е при нас

(1) Пазим енергизатора с грижа от получаването му до предаването му на куриера или на Вас.

(2) Отговаряме за загуба или повреда на енергизатора, причинена по наша вина, докато е при нас.

Чл. 69. Вашите задължения

Вие:

1. давате вярна информация за енергизатора, повредата и гаранцията;
2. не изпращате предметите по чл. 13, ал. 2 и опаковате енергизатора по чл. 14;
3. решавате по офертата в срока на валидността ѝ;
4. получавате и плащате енергизатора в сроковете по тези условия;
5. използвате енергизатора след връщането му според инструкцията на производителя.

Чл. 70. Случаи, за които не отговаряме

Не отговаряме за:

1. повреди и неизправности в оградата, заземяването, акумулатора или соларния панел, които не са ремонтирани от нас;
2. повреди, причинени след връщането на енергизатора от използване в противоречие с инструкцията на производителя;
3. прекратяване на гаранцията на производителя, когато сме ремонтирали енергизатора с Вашето писмено съгласие след предупреждението по чл. 17, ал. 3.

Чл. 71. Отговорност, която не се ограничава

Нищо в тези условия не изключва и не ограничава отговорността ни, когато законът не позволява това, включително за вреди, причинени умишлено или при груба небрежност, и правата Ви като потребител.

Чл. 72. Самоделни и преработени енергизатори

Можем да откажем да приемем за ремонт енергизатор, за който още при заявката е ясно, че е самоделен или преработен така, че не отговаря на стандарта за безопасност. Ако това се установи при диагностиката, се прилага чл. 6, ал. 3.

Чл. 73. Резултатите от изпитването

Измерванията в протокола показват състоянието на енергизатора при изпитването в сервиза. Те не са обещание за стойностите при Вашата ограда.

РАЗДЕЛ XVI. НЕПОЛУЧЕНИ ЕНЕРГИЗАТОРИ

Чл. 74. Кога се прилага

Разделът се прилага, когато енергизаторът не е получен или не е платен след: уведомлението, че енергизаторът е готов за връщане (чл. 49); отказ от офертата; уведомлението по чл. 28; уведомлението за невъзможен ремонт, ако не сте направили избор; връщане на неприета пратка по чл. 52, ал. 2.

Чл. 75. Уведомяване

(1) Уведомяваме Ви по телефона, а ако сте посочили имейл, и по имейл, и записваме датата на уведомлението.

(2) Преди изтичането на срока по чл. 76, ал. 1 Ви уведомяваме повторно, като посочваме и размера на таксата за съхранение, ако такава се дължи.

Чл. 76. Съхранение и такса

(1) Съхраняваме енергизатора без такса за съхранение в срока, посочен в уведомлението, считано от уведомлението, че енергизаторът е готов за връщане, от отказа или от уведомлението за изтекла оферта по чл. 28.

(2) След този срок дължите такса за съхранение на ден, но общо не повече от тавана ѝ, ако размерът на таксата и таванът са Ви съобщени писмено преди сключването на договора. Ако не са съобщени, такса за съхранение не се дължи.

(3) Таксата покрива необходимите разходи за пазенето на енергизатора.

Чл. 77. Задържане

Имаме право да задържим ремонтирания енергизатор, докато не бъде платена цената на ремонта.

Чл. 78. Последно уведомление

Ако енергизаторът не бъде получен и платен след изтичането на срока по чл. 76, ал. 1, Ви изпращаме препоръчано писмо с обратна разписка или нотариална покана на адреса, който сте посочили, с краен срок за получаване.

Чл. 79. След крайния срок

(1) След изтичането на крайния срок можем да поискаме от районния съд да определи място за пазене на енергизатора или да разреши продажбата му по реда на чл. 97 от Закона за задълженията и договорите.

(2) Енергизаторът никога не става автоматично наша собственост. Не го изхвърляме, не го унищожаваме и не го продаваме без разрешение на съда или без Вашето писмено съгласие, дадено, след като енергизаторът е станал готов за връщане.

РАЗДЕЛ XVII. ЛИЧНИ ДАННИ

Чл. 80. Лични данни

(1) Обработваме личните Ви данни, за да изпълним договора, и по реда на Политиката за поверителност.

(2) Не копираме документи за самоличност.

(3) Снимките на енергизатора използваме за изпълнението на договора. Публикуваме снимки на Вашия енергизатор само с Вашето отделно разрешение и без лични данни.

РАЗДЕЛ XVIII. СПОРОВЕ И ПРИЛОЖИМО ПРАВО

Чл. 81. Разговор

Ако сте недоволни, обадете се или ни пишете по имейл; телефонът и имейлът са на страницата Контакти. Ще се опитаме да уредим въпроса по взаимно съгласие.

Чл. 82. Извънсъдебно решаване на спорове

Ако не постигнем съгласие по Вашата рекламация, можете да се обърнете към помирителните комисии към Комисията за защита на потребителите (гр. София, ул. „Врабча“ 1, kzp.bg), които разглеждат извънсъдебно спорове между потребители и търговци. Участието си в помирителни процедури преценяваме във всеки отделен случай и Ви го съобщаваме в отговора на рекламацията (чл. 66, ал. 3). Обръщането към помирителна комисия не Ви лишава от правото да се обърнете към съда.

Чл. 83. Приложимо право и съд

(1) За договора се прилага българското право.

(2) Спорове, които не са уредени по взаимно съгласие, се решават от компетентния български съд.

(3) Тези условия не ограничават правото Ви като потребител да се обърнете към съда или към органите за защита на потребителите.

РАЗДЕЛ XIX. БИЗНЕС КЛИЕНТИ

Чл. 84. Приложение

(1) Разделът се прилага за бизнес клиенти.

(2) За бизнес клиентите не се прилагат раздел VI (право на отказ) и раздел XIV (рекламации по Закона за защита на потребителите). За тях се прилага Законът за задълженията и договорите.

(3) Останалите разпоредби на тези условия се прилагат, доколкото този раздел не предвижда друго.

Чл. 85. Заявка

(1) Наименованието, ЕИК и адреса за фактура съобщавате на оператора по телефона.

(2) Лицето, което подава заявката от името на бизнес клиента, заявява, че има право да го прави.

(3) За няколко енергизатора подавате една заявка по чл. 7, ал. 3.

Чл. 86. Плащане

Плащате при получаване на енергизатора или с банков превод по фактура в срока, посочен във фактурата.

Чл. 87. Приемане на ремонта и възражения

(1) При получаването на енергизатора го проверявате. Видими недостатъци заявявате при приемането.

(2) За скрити недостатъци ни уведомявате веднага след откриването им.

(3) При недостатъци можете да поискате поправянето им без заплащане, заплащане на разходите за поправянето или намаление на цената, а при съществени недостатъци можете да развалите договора. Тези права се погасяват в шест месеца.

Чл. 88. Гаранция на ремонта

Гаранцията на ремонта по раздел XIII се прилага и за бизнес клиентите, в допълнение към правата по чл. 87.

Чл. 89. Ограничаване на отговорността

(1) Отговорността ни към бизнес клиент за вреди, свързани с ремонта, е ограничена до размера на платената цена за ремонта на съответния енергизатор.

(2) Не отговаряме за пропуснати ползи и за косвени вреди, включително вреди от излизане на животни или от прекъсване на стопанската дейност, докато енергизаторът е при нас или след връщането му.

(3) Ограниченията не се прилагат при умисъл или груба небрежност.

Чл. 90. Неполучени енергизатори

За бизнес клиентите се прилага раздел XVI. Писмено може да бъде уговорен и друг ред.

РАЗДЕЛ XX. ПРОМЕНИ И ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

Чл. 91. Промени в условията

(1) Можем да променяме тези условия. Новата версия се публикува на тази страница с датата, от която е в сила.

(2) Новата версия се прилага за заявките, подадени след влизането ѝ в сила.

(3) За вече сключените договори се прилага версията, която сте приели, освен ако промяната е изцяло в Ваша полза или ако сте се съгласили с нея писмено.

Чл. 92. Предишни версии

Предишните версии на тези условия пазим и ги предоставяме при поискване по имейла от страницата Контакти.

Чл. 93. Недействителност на отделна разпоредба

Недействителността на отделна разпоредба не засяга останалите разпоредби на тези условия.

Чл. 94. Влизане в сила

Тази версия на условията е в сила от 1 октомври 2026 г.