

Общи условия

за ползване на онлайн аптеката www.afya-pharmacy.bg

Настоящите Общи условия уреждат отношенията между „Афия Фарма“ ЕООД, ЕИК 203420278 („Търговецът“) и потребителите на онлайн аптеката www.afya-pharmacy.bg. Настоящият документ представлява правно споразумение, с което потребителите се задължават да се съобразяват при използване на платформата.

1. Данни за търговеца

- **Търговец:** „Афия Фарма“ ЕООД, ЕИК 203420278, със седалище и адрес на управление: гр. Ямбол ул. Търговска 31.
- **Обслужваща физическа аптека:** гр. Бургас, ул. „Христо Ботев“ № 70.
- **Лиценз / Разрешение за търговия на дребно с лекарствени продукти:** № АП-0202002715-2/13.03.2024 г., издадено от Изпълнителната агенция по лекарствата (ИАЛ).
- **Ръководител на аптеката:** магистър-фармацевт Красимира Ташева-Иванова.
- **Контакти за връзка:** Телефон: 0889 717 880, Имейл: sales@afya-pharmacy.bg.

2. Предлагани продукти

Чрез онлайн аптеката се предлагат лекарствени продукти, отпускани без рецепта (ОТС), хранителни добавки, медицински изделия, козметика, санитарно-хигиенни материали и други стоки, разрешени за свободна продажба от разстояние в Република България.

3. Поръчка

Поръчката се извършва чрез последователно следване на техническите стъпки в уебсайта: добавяне на продукти във виртуалната количка, избор на начин на доставка, попълване на данни за платец и получател, избор на метод на плащане и финално натискане на бутона „Финализирай поръчката“ (или аналогичен бутон за плащане). С натискането на този бутон потребителят отправя обвързващо предложение за сключване на договор за продажба от разстояние и се задължава да плати стойността на поръчката.

4. Сключване на договора

Автоматичното електронно съобщение, генерирано от системата за получена поръчка, има

само информативен характер и не представлява приемане (акцептиране) на предложението. Договорът за покупко-продажба от разстояние се счита за окончателно сключен едва след изпращане на изрично потвърждение за изпращането / готовността на поръчката по електронна поща на потребителя.

5. Цени и плащане

Всички цени на сайта са крайни, обявени с включен ДДС, в евро (€).

Промоционални цени и обозначение „Трайно ниска цена“

На сайта могат да бъдат обявявани промоционални цени (ценови намаления) и продукти, обозначени с „Трайно ниска цена“.

Промоционалните цени са валидни за посочения период или до изчерпване на наличните количества, когато това е изрично посочено. При обявяване на ценово намаление Търговецът посочва и предишната цена в съответствие с изискванията на Закона за защита на потребителите. Предишната цена е най-ниската цена, на която съответният продукт е бил предлаган от Търговеца през последните 30 дни преди прилагането на намалението.

Обозначението „Трайно ниска цена“ информира потребителите, че продуктът се предлага на ниска продажна цена за неопределен период от време и не представлява съобщение за временно намаление на цена по смисъла на Закона за защита на потребителите.

Възможни начини на плащане:

- Наложен платеж (плащане при доставка на куриера);
- Плащане с дебитна или кредитна карта (Visa, MasterCard);
- Дигитални портфейли Apple Pay и Google Pay;
- Банков превод по официалната сметка на Търговеца.

Забележка: При плащане с банкова карта може да бъде изисквана допълнителна сигурна идентификация на потребителя (3D Secure) съгласно изискванията на Втората директива за платежните услуги (PSD2).

6. Доставка

Доставката се извършва чрез лицензирани куриерски фирми до посочен от потребителя личен адрес или офис на куриера. Точните срокове и цени за доставка се визуализират в реално време преди финализиране на поръчката. При временна липса на наличност на даден продукт, Търговецът уведомява потребителя в срок до 2 работни дни. При пълна невъзможност за

изпълнение на договора, предварително платените от потребителя суми се възстановяват по същия начин на плащане в срок до 14 дни.

7. Право на отказ и изключения

Потребителят (когато има качеството на потребител по смисъла на ЗЗП) има право да се откаже от договора от разстояние, без да посочва причина и без да дължи неустойка, в 14-дневен срок от дата на приемане на стоките. При упражняване на правото на отказ, преките разходи за връщане на стоката се поемат изцяло от потребителя.

В съответствие с чл. 57 от Закона за защита на потребителите (ЗЗП), правото на отказ НЕ СЕ ПРИЛАГА и потребителят не може да връща следните категории продукти:

- **Лекарствени продукти:** Съгласно Наредба № 28 на Министерството на здравеопазването за устройството и работата на аптеките, лекарствени продукти не подлежат на връщане от момента на напускане на аптекния обект;
- **Хранителни добавки:** Поради съображения, свързани с опазването на здравето на гражданите, сигурността на здравната верига и абсолютната невъзможност за обективно гарантиране и контролиране на правилния температурен режим на съхранение (до 25°C) извън логистичния контрол на Търговеца, хранителните добавки не подлежат на връщане, отказ или замяна след физическото им доставяне на потребителя;
- **Медицински изделия, козметични продукти и артикули за лична хигиена, които са разпечатани след доставката:** Всички стоки, които влизат в пряк контакт с кожата или лигавиците (вкл. колани, ортези, апарати, термометри, инхалатори, назални аспиратори, тест ленти, течни козметични средства, компресиращи чорапи), не подлежат на връщане, ако опаковката им е отворена или разпечатана. При продукти фабрично доставени без външен целوفан, те се считат за разпечатани при срязване/скъсване на защитния стикер на капака, нарушаване на вътрешния запечатан плик или бандерол, както и при всякакви установени следи от проба, обуване или разтягане на влакната.

8. Рекламации и законова гаранция

За всички предлагани стоки в онлайн аптеката се прилага законовата гаранция за съответствие на стоката с договора за продажба съгласно действащото българско законодателство (ЗЗП и ЗПЦСУПС). Рекламации при дефекти, липси или явни несъответствия могат да се подават писмено или устно на посочените официални контакти на Търговеца. След изпращане чрез формата за Замяна на продукт / Рекламация, Вашата претенция ще бъде разгледана в 14-дневен срок.

9. Лични данни

Личните данни на потребителите се събират, обработват и съхраняват от Търговеца в стриктно

съответствие с Регламент (ЕС) 2016/679 (GDPR), ЗЗЛД и публикуваната на уебсайта изчерпателна Политика за поверителност. За целите на изпълнение на поръчките, данни се предоставят на куриерски компании, банкови институции и платежни оператори.

10. Ограничение на отговорността

Търговецът не носи отговорност за вреди, настъпили вследствие на неправилна употреба на закупените продукти, несъобразяване с листовките за пациента, инструкциите за употреба, дозировката, или при липса на предварителна консултация с лекар или медицински специалист.

11. Интелектуална собственост

Всички текстове, описания на продукти, графични изображения, лога, софтуерни кодове и дизайн на уебсайта afya-pharmacy.bg са изключителна собственост на Търговеца и са защитени от Закона за авторското право и сродните му права. Копирането и използването им без изрично писмено разрешение е забранено.

12. Извънсъдебно решаване на спорове

При възникнал спор потребителите могат да се обърнат за съдействие директно към Търговеца. При непостигане на съгласие, потребителите имат право да използват Европейската платформа за онлайн решаване на спорове (ОПС): <https://ec.europa.eu/consumers/odr>

Национален компетентен орган за алтернативно решаване на спорове е Комисията за защита на потребителите (КЗП): гр. София, ЦУ: ул. „Цар Калоян“ № 7; уебсайт: www.kzp.bg.

13. Изменения

Търговецът си запазва правото да изменя и допълва настоящите Общи условия. Всички изменения влизат в сила от момента на публикуването им на сайта afya-pharmacy.bg и нямат ретроактивно действие спрямо вече потвърдени и заварени поръчки.

14. Приложимо право

За всички неуредени в настоящите Общи условия въпроси се прилагат разпоредбите на

действащото гражданско, търговско и потребителско законодателство на Република България.