Условия за връщане YIVO SureFit 365™

365 дни за уведомяване за връщане. Включително при фирмени покупки.

YIVO SureFit 365™ е допълнителна безплатна програма за връщане на продукти, закупени директно от YIVO. Тя не заменя законовото право на отказ, правата при дефектни стоки или търговската гаранция. Не означава, че продуктът може да се използва нормално 365 дни и след това да бъде върнат безусловно.

Програмата е в сила от: 9 септември 2026 г.
Версия на документа: 1.2 | 15.10.2026
Срок за купувача: 365 дни от получаването на връщания продукт.

Датата на влизане в сила на програмата не е обща начална дата на срока за връщане за всички купувачи. Не броим срока от датата на фактурата, поръчката или изпращането. Последващите уточнения на тези условия не ограничават правата или по-благоприятните уверения, дадени при покупката.

1. Организатор на програмата и данни за контакт

Организатор на програмата и продавач е **YIVO Sebastian Zając**, ul. Zofii Nałkowskiej 16E, 41-700 Ruda Śląska, Polska, данъчен идентификационен номер (NIP): 642-315-75-74, регистрационен номер на стопанския субект (REGON): 383257067, наричан по-долу „YIVO“.

Приемаме уведомления за връщане на **zwroty@yivo.pl**, писмено на адреса на дейността ни и чрез наличната процедура за връщане на платформата, от която е направена покупката. Изборът на един начин не изключва другите допустими начини за уведомяване. Не сте длъжни да използвате само формуляра на YIVO. Не отхвърляме валидно уведомление, изпратено на друг адрес за контакт, предоставен от YIVO, единствено защото е използван друг адрес.

Адрес за връщане на продукти:
YIVO Sebastian Zając
ul. Zofii Nałkowskiej 16E
41-700 Ruda Śląska
Polska

2. Купувачи и покупки, обхванати от SureFit 365™

1. Програмата може да се използва от потребители и бизнес купувачи, включително еднолични търговци и дружества. Фактурата на фирма сама по себе си не изключва връщането.
2. Програмата обхваща продукти с марката YIVO, закупени директно от YIVO, включително чрез платформи за продажби. Проверете на платформата дали продавачът в поръчката е YIVO Sebastian Zając. Марката YIVO върху продукт или в заглавието на обява сама по себе си не означава, че YIVO е бил продавачът.
3. Покупките от независими продавачи не се обхващат автоматично. В тези случаи правата спрямо продавача и евентуалната търговска гаранция се оценяват отделно.
4. Не изискваме платено членство, регистрация на продукта или причина за връщането.
5. Можете да върнете цялата покупка или избрани продукти или бройки. Ако е закупен един неделим комплект, връщането по програмата обхваща целия комплект. Това не ограничава законовите права при несъответствие на отделни компоненти.

3. Законовите права са независими от програмата

1. При покупка на стоки от разстояние потребителят обикновено има 14 дни за отказ от договора без посочване на причина, при спазване на законовите изключения. Специални разпоредби могат да предвиждат други или удължени срокове.
2. Съответните законови права важат и за физическо лице, което купува пряко за стопанската си дейност, когато договорът няма професионален характер за това лице по смисъла на член 7aa от полския Закон за правата на потребителите. Фактурата с ДДС сама по себе си не премахва тази защита.
3. Условията на тази допълнителна програма, включително изискванията за състоянието на продукта, не ограничават законовия отказ. Ако законовото право все още е приложимо, спазваме законовите правила дори ако са минали повече от 14 дни от получаването.
4. При законов отказ липсата на оригинална опаковка или употребата на продукта не означава автоматична загуба на правото на отказ. Може да се отчете действително намаляване на стойността, причинено от боравене извън необходимото за установяване на характеристиките и функционирането на продукта, съгласно член 34, параграф 4 от полския Закон за правата на потребителите. Това не се прилага, ако YIVO не е предоставил изискваната от закона информация за отказ. Подробните правила са в раздел 9a. Изключението за определени запечатани продукти, описано в раздел 6, се прилага отделно.
5. След изтичане на законовия срок за отказ възможността за връщане до 365-ия ден произтича от SureFit 365™ и е подчинена на условията на тази програма. За бизнес купувач без законово право на отказ програмата може да бъде основание за връщане от деня на получаване на продукта.

4. Как се изчисляват 365-те дни

1. Имате 365 календарни дни за уведомяване за връщане по SureFit 365™ от получаването на продукта от вас или посочено от вас лице, различно от превозвача. Денят на получаване не се включва; първи е следващият ден. Не определяме автоматично датата от статуса на пратката, фактура или самото оставяне на колета в пункт за получаване, преди купувачът или посоченото лице да го вземе.
2. За продукти, доставени отделно, срокът на програмата започва от получаването на конкретния връщан продукт. При законов отказ прилагаме законовите правила за началната дата, включително относно последния артикул, партида или компонент.
3. За спазване на срока на програмата е достатъчно да изпратите недвусмислено уведомление за връщане преди изтичането му. Не е необходимо в този срок да получите одобрение от YIVO или да доставите колета в склада.
4. Продуктът трябва да бъде изпратен обратно в следващите 14 дни след уведомяването. Срокът за изпращане е спазен, ако колетът е изпратен преди изтичането му.
5. Ако срокът изтича в събота или официален празник, допускаме действието на следващия ден, който не е събота или официален празник. По-благоприятните задължителни законови правила остават незасегнати.

5. Състояние на продукта при доброволно връщане

Следните изисквания се отнасят за връщанията по допълнителната програма; те не ограничават законовото право на отказ.

1. За да получите пълната цена на продукта по програмата, върнете го в пълен комплект, без повреди, възникнали след доставката, и без следи от употреба извън необходимата проверка. Не начисляваме на купувача суми за дефекти или несъответствие, за които отговаря YIVO.

2. Разрешени са необходимите проверки на характеристиките и съвместимостта. Винаги следвайте инструкциите и правилата за безопасност. Разрешената проверка сама по себе си не оправдава намаляване на възстановяваната сума.

3. Незначителни промени в състоянието, замърсяване или липсващи елементи не означават непременно автоматичен отказ на връщане по програмата. Ако продуктът остава в нейния обхват, приемаме връщането, като съгласно раздел 9a може да се отчете само действително намаляване на стойността от боравене извън разрешената проверка.

4. Програмата не е едногодишен период на нормална употреба на продукта. Не обхваща връщане на работещи продукти след нормална употреба, например филтри, използвани за почистване, остриета, използвани за бръснене или косене, или части, трайно изменени от купувача. Допускането на намалено възстановяване не премахва тези ограничения на програмата. Приемането на такъв продукт извън програмата е възможно по индивидуално споразумение с YIVO, което определя условията за уреждане и е документирано, например по имейл. Такова споразумение не може да се изисква вместо зачитане на приложимо законово право.

5. Преди необратимо действие, като закрепване на част с еднократен лепилен слой, проверете обозначението на модела, размерите и инструкциите. Не всяка част може да бъде пробвана без въздействие върху състоянието ѝ. Самото поставяне обаче не установява автоматично неразрешена употреба: важни са естеството на действието и конкретният продукт.

6. Оригиналната опаковка помага за безопасното връщане и идентификацията на продукта, но обикновено не е условие за връщане. Не начисляваме автоматична такса за отваряне или липса на обикновена опаковка. Специалното значение на пломбите при някои продукти е обяснено в раздел 6.

7. Липсата на опаковка, нормалната употреба или невъзможността да се изпълнят условията на доброволната програма не премахва правата при дефектни стоки. Рекламацията се оценява на приложимото законово основание или основание по търговската гаранция.

6. Продукти, запечатани по здравни или хигиенни съображения

1. Законовото изключение от правото на отказ може да се приложи към продукт, ако са изпълнени **всички** следни условия:

   • доставен е в запечатана опаковка;

   • опаковката е отворена след доставката;

   • след отварянето продуктът е неподходящ за връщане по съображения за защита на здравето или хигиена съгласно член 38, параграф 1, точка 5 от полския Закон за правата на потребителите.

2. Прилагаме същото изключение в доброволната програма SureFit 365™. Не считаме обаче автоматично всяка част за самобръсначка или слушалки за изключена от връщане.

3. Тези условия могат да се отнасят например до определени накрайници и приставки за вътреушни слушалки, както и глави, остриета и мрежички за самобръсначки. Във всеки случай са важни характеристиките на конкретния продукт, действителното му запечатване и здравните или хигиенните основания.

4. Отварянето само на транспортния кашон не е отваряне на запечатаната опаковка на продукта. Ако продуктът не е бил подходящо запечатан при доставката или пломбата вече е била повредена, самото позоваване на продуктовата категория не оправдава прилагането на това законово изключение.

5. Продукти с непокътната пломба могат да бъдат върнати по останалите правила, приложими за съответния вид връщане. Не нарушавайте пломба само за да подготвите снимки за уведомлението.

6. **Хигиенното изключение не изключва правата при дефектен продукт или продукт, който не съответства на договора.** Оценяваме такава рекламация независимо от SureFit 365™.

7. Как да уведомите за връщане и да изпратите продукта обратно

1. Изпратете недвусмислено уведомление за връщане на **zwroty@yivo.pl**, използвайте наличната процедура на платформата или уведомете писмено. Не е необходимо да цитирате конкретна разпоредба или отделно да избирате правното основание.
2. За да помогнете за идентифициране на покупката, посочете име или фирмено наименование, данни за контакт и номер на поръчката или друга информация, позволяваща да открием сделката. Посочете връщания продукт и броя бройки. SKU или EAN могат да помогнат, но не заменят и не ограничават други начини за идентифициране на покупката.
3. Не изискваме оригинална касова бележка, RMA номер, обяснение на решението или изключително използване на нашия формуляр. Потвърждение на поръчка, фактура, история на покупките или друго подходящо доказателство може да потвърди сделката.
4. Защитете продукта от повреда при транспорт и го изпратете на адреса за връщане в раздел 1. Обезопасете острите части, за да предотвратите нараняване на хората, обработващи колета, съгласно инструкциите и предупрежденията.
5. Запазете доказателството за изпращане. Не е необходимо да чакате отговор от YIVO, за да упражните валидно законовото си право на отказ.
6. Връщания, изпратени с наложен платеж, не се приемат без предварителна уговорка. Пратки до пунктове, изискващи лично получаване от YIVO, също изискват предварителна уговорка. Запазват се наличните и уговорени методи за връщане на платформата.
7. Ако използвате генератора на съобщения на сайта или бутон, който отваря приложението ви за електронна поща, проверете подготвения текст и изпратете имейла сами. Попълването на полета, копирането на текст или отварянето на приложението за поща не изпраща уведомление до YIVO и не спазва срока. Генераторът е улеснение, а не единствен начин за уведомяване.
8. Не изискваме маркетингово съгласие, снимки, оригинална касова бележка или номер на банкова сметка само за уведомяване за връщане. Ако липсва информация, необходима за идентифициране на покупката или уреждане на възстановяването, ще се свържем с вас.

8. Кой плаща обратната доставка

1. По доброволната програма купувачът плаща прекия разход за изпращане на продукта обратно, освен ако YIVO или приложимите към покупката условия на платформата са предвидили безплатно връщане или друго по-благоприятно правило.
2. При законов отказ купувачът поема преките разходи за връщане само в законовите граници, по-специално при надлежно предварително информиране за това задължение. Липсващата информация не може да бъде поправена чрез начисляване на суми на клиента по по-късно публикувани условия.
3. Тези правила не прехвърлят на клиента разходи, които са за сметка на YIVO във връзка с основателна рекламация на дефектни стоки. Разходите за обработка на рекламации се определят съгласно приложимото право и евентуални по-благоприятни условия на търговска гаранция.

9. Какво възстановяваме и кога

1. При спазване на уреждането на промоцията по точка 9b: При връщане по доброволната програма възстановяваме действително платената цена за върнатия продукт, като отчитаме разпределената му отстъпка и евентуално обосновано намаление, описано в раздел 9a. По тази процедура не възстановяваме първоначалната доставка на поръчката, освен ако при покупката са предоставени по-благоприятни условия.
2. При законов отказ възстановяваме плащанията в изискуемия от закона обхват, включително дължимия първоначален разход за доставка. Ако е избрана по-скъпа доставка от най-евтиния обичаен метод, предлаган от YIVO, възстановяването за доставка е ограничено според закона. При частичен отказ отчитаме обхвата на отказа и разходите за доставка, отнасящи се до запазената част от поръчката; не прилагаме автоматично правило „доставката никога не се възстановява“.
3. Не начисляваме такса за обработка или такса само за приемане на връщането. Сумата за продукта може да се намали само по раздел 9a и 9b. Не прилагаме фиксирано процентно приспадане за отваряне на опаковката, уведомяване за връщане или самото изтичане на времето.
4. Възстановяваме плащанията без неоправдано забавяне, най-късно 14 дни след получаване на валидно уведомление. Освен ако сме предложили сами да вземем продукта, можем да задържим плащането до получаване на продукта или доказателство за изпращането му обратно, което настъпи по-рано. По доброволната програма задължението за възстановяване се отнася до връщания, отговарящи на условията ѝ.
5. Използваме същия платежен метод за възстановяването, освен ако купувачът изрично се съгласи с друг метод без допълнителни разходи. При плащане с наложен платеж уговаряме начина за възстановяване, например превод по предоставена сметка. Не заменяме паричното възстановяване със задължителен ваучер.
6. За фирмени покупки издаваме необходимите коригиращи документи. Счетоводните процедури не отменят задължението за спазване на срока за възстановяване.
7. Ако условията на доброволната програма не са изпълнени, даваме причини, свързани с конкретния продукт, и уговаряме какво ще се случи с него. Това не води до отказ да разгледаме отделна рекламация на дефектни стоки.

9a. Намалена стойност на продукта и размер на възстановяването

1. **Използван, непълен, замърсен или повреден продукт може да има по-ниска стойност от тази при доставката. Това обаче не означава автоматично приспадане.** Важни са причината и действителният размер на намалението на стойността, а не само фактът, че опаковката е отворена или продуктът е върнат.
2. **При законов отказ** намалението може да обхваща само намалената стойност вследствие на боравене извън необходимото за установяване на характеристиките и функционирането на продукта. Обикновената разрешена проверка не се таксува. Прилагаме член 34, параграф 4 от полския Закон за правата на потребителите, включително изключването на тази отговорност, ако купувачът не е получил изискваната информация за отказ. Това важи и за отговарящите на условията бизнес купувачи, защитени по член 7aa. Употребата извън разрешената проверка сама по себе си не оправдава отхвърляне на валиден законов отказ.
3. **При доброволни връщания** намалената стойност се оценява по тези условия SureFit 365™, а не чрез автоматично разширяване на законовите правила до 365 дни и всички фирми. Възможна е за продукт, приет по раздел 5. Не разширява програмата до безусловни връщания след нормална употреба и не заменя оценката на хигиенното изключение.
4. Всяко намаление се определя индивидуално и пропорционално на документираното намаляване на стойността по причини, за които отговаря купувачът. Отчитаме състоянието при доставка, действителното състояние на върнатия продукт, комплектността, реалната възможност за възстановяване на състоянието и

оставащата му стойност. Сумата не може да надвишава действителното намаляване на стойността или платената цена за този продукт.

5. Не начисляваме на купувача суми за дефект или несъответствие, за които отговаря YIVO, нито за разлика в стойността, причинена само от колебания в цената или изтичане на времето. Невъзможността продуктът да бъде препродаден като нов не означава автоматично пълна загуба на стойност. Обосновани разходи за възстановяване могат да помогнат за оценката на загубата; не отчитаме една и съща загуба два пъти, например веднъж като разход за почистване и втори път като вече отстранено замърсяване.
6. Заедно с уреждането предоставяме на траен носител, например по имейл, информация за установеното състояние, основанието и метода за изчисление и конкретния размер на намалението. При поискване предоставяме доказателства, като снимки или описание на проверката. Купувачът може да оспори оценката, като отговори или се свърже с YIVO.
7. Не изискваме предварително съгласие за произволни приспадания, не прилагаме автоматична процентна санкция и не обвързваме навременното плащане на безспорната сума с приемане на оценката ни от купувача. Проверката на продукта не дава допълнително време за възстановяване и не удължава правото на задържане извън раздел 9.4 и приложимото право. Изявленията, необходими за правилното уреждане, се предоставят съгласно закона; едностранна бележка „използван продукт“ не заменя основание или обосновка за намаление.

9b. Отстъпки, подаръци и частични връщания

Тези правила се прилагат само за покупки след публикуването на тази версия, ако съответните промоционални условия са съобщени преди покупката и съответстват на закона и правилата на приложимата платформа. Нямат обратно действие и не ограничават по-благоприятни права или уверения, дадени при покупката.

Ако след частично връщане покупката вече не отговаря на условията за количествена или комплектна отстъпка, преизчисляваме цената на задържаните продукти според праговете и цените при покупката. Възстановяване за продукти = платената сума за уредените продукти минус преизчислената цена на задържаните продукти. Не използваме по-късни каталожни цени и не приспадаме една отстъпка два пъти. При последващи връщания отчитаме вече възстановените суми; тази клауза сама не налага автоматично доплащане.

Пример: 5 броя по 8 PLN = 40 PLN; единичната цена без отстъпка при покупката е била 10 PLN. При връщане на 4 и задържане на 1 възстановяването е 40 PLN - 10 PLN = 30 PLN, ако са изпълнени условията на първия абзац на точка 9b.

Подарък, обусловен от покупка на продукт или промоционален праг, се връща, ако след частичното връщане условията за него вече не са изпълнени. Евентуално уреждане на невърнат подарък трябва да произтича от промоционалните условия, съобщени при покупката, и действащото право. Няма произволна такса или автоматична санкция.

Уреждането на промоция е различно от намаление за загуба на стойност на продукта. Отделно обосновано намаление за загуба на стойност се урежда само от точка 9a; същата загуба не се отчита повторно. Запазва се връщането на пълен неделим комплект в програмата (точка 2.5), без ограничаване на законовите претенции за неговите части. Законовите права, рекламациите и гаранциите остават независими.

10. Дефектни продукти или продукти, които не отговарят на описанието

SureFit 365™ предоставя допълнителна възможност за връщане. Рекламация за продукт, който е дефектен, повреден при доставка или не съответства на договора, е отделен въпрос.

Ако продуктът не пасва въпреки недвусмислено уверение в обявата за съвместимост с вашия модел, случаят може да се отнася до несъответствие, а не до обикновена промяна на решението. Не насочваме автоматично такива случаи към доброволно връщане за сметка на купувача.

Можете да подадете рекламация на **reklamacje@yivo.pl** или чрез подходящия канал на платформата. Опишете проблема и дайте информация за откриване на покупката. Снимките или обозначението на модела могат да помогнат за оценката, но не установяваме общо правило за отказ на всяка рекламация без снимки.

Законовата отговорност на продавача, отговорността към бизнес купувачи и евентуалната търговска гаранция се оценяват на съответните им приложими основания. Срокът от 365 дни не съкращава законовите срокове или защитата по предоставена гаранция. SureFit 365™ не е гаранция, че всеки продукт технически пасва на всяко устройство.

11. Покупки от платформи и трансгранични покупки

По-благоприятните права, произтичащи от условията на конкретната покупка или платформа, остават незасегнати. Програмата не премахва процедурите на платформата, но те не могат да изключат права, от които купувачът не може да бъде лишен.

При трансгранични потребителски продажби тези условия не лишават потребителите от защитата на задължителното право, приложимо към договора, включително, когато е приложимо, правото на държавата на обичайното им местопребиваване. Не изискваме всички потребителски спорове да се решават изключително от съда, компетентен по регистрирания адрес на YIVO.

12. Промени, по-ранни покупки и лични данни

Програмата е в сила от 9 септември 2026 г. Нова редакция не ограничава права, придобити при по-ранна покупка. По-благоприятните условия или уверения, дадени при покупката, остават незасегнати. Промяната или прекратяването на програмата не съкращава срока за връщане, предоставен на вече обхванати покупки. Посочването на по-ранна дата на влизане в сила не означава, че информацията, изисквана преди сключването на конкретен договор, е била предоставена тогава. По-късното публикуване не въвежда със задна дата такси или ограничения, които не са били съобщени на купувача, когато това е било изискуемо.

Обработваме данните, предоставени с уведомлението, за идентифициране на покупката, обработка на връщането, уреждане на възстановяването и изпълнение на законови задължения. Политиката за поверителност на YIVO съдържа подробности. Връщането не е обусловено от маркетингово съгласие.

Незадължителен образец за уведомление за връщане

До: YIVO Sebastian Zając, zwroty@yivo.pl
Адрес за кореспонденция и връщане на продукти: ul. Zofii Nałkowskiej 16E, 41-700 Ruda Śląska, Polska
Относно: Уведомление за връщане — YIVO SureFit 365™ — номер на поръчка, ако е известен

Здравейте,

С настоящото уведомявам за връщането на посочения по-долу продукт или продукти, закупени от YIVO. Ако имам законово право на отказ от договора, това съобщение представлява изявлението ми за упражняване на това право за посочените продукти. В останалата част използвам програмата YIVO SureFit 365™ при нейните условия.

Име / наименование на фирма: …
Номер на поръчка или друга информация за откриване на покупката: …
Платформа или място на покупката, ако е известно: …

Връщани продукти и брой бройки: …
Дата на получаване на продукта, ако е известна: …
Имейл или друг адрес за отговор: …
Допълнителна информация — по желание: …

Моля да потвърдите получаването на уведомлението и да уредите връщането съгласно правата ми и приложимите условия.

Използването на този образец е по желание. Не е необходимо да обяснявате решението си или сами да определяте правното основание. Липсващ номер на поръчка или точна дата не пречи на уведомяването, ако покупката може да се идентифицира по друг начин. Не изискваме номер на сметка само за уведомяване; ако е необходим за възстановяване, ще го уговорим отделно. При използване на образеца на хартия можете да добавите адреса на купувача, дата и подпис; саморъчен подпис не се изисква в имейл.