

Общи условия

Моля прочетете внимателно настоящите Общи условия преди да използвате сайта www.balancedkitchen.bg, собственост на „Balanced Kitchen“.

Общи условия и правила за ползване на сайта www.balancedkitchen.bg

I. За Платформата

- Настоящите Общи условия уреждат взаимоотношенията между:
 - Платформата „Balanced Kitchen“ от една страна, и
 - Клиентите, ползващи услугите на Balanced Kitchen. Тези общи условия обхващат всички лица, които ползват Balanced Kitchen и/или извършат регистрация за ползване на уеб сайта с адрес www.balancedkitchen.bg
- При използване на Balanced Kitchen лицата се задължават да спазват настоящите Общи условия, както и приложимото законодателство на Република България и Европейския съюз.
- С извършване на регистрация в Balanced Kitchen и с натискането на интерактивен бутон „приемам Общите условия“ лицата, които са извършили тези действия, се съгласяват и изцяло приемат настоящите Общи условия, които ще се считат за станали им известни.
- Balanced Kitchen не е лечебно заведение и не предоставя медицински услуги по смисъла на пар. 1, т. 3 от ПЗР на Закона за здравното осигуряване.

II. Дефиниции:

- „Интернет сайт/уебсайт/сайт“ е обособено място в глобалната интернет мрежа, достъпно чрез своя унифициран адрес (URL) по протокол HTTP, HTTPS или друг стандартизиран протокол и съдържащо файлове, програми, текст, звук, картина, изображение или други материали и ресурси. Представлява съвкупност от интернет страници, които се зареждат в браузъра на Потребителя при изписване на електронния адрес www.balancedkitchen.bg
- Интернет страницата е съставна и обособена част от уебсайт.
- „Потребител“ на интернет страница или сайт е всяко лице, въвело електронния адрес или достигнало до интернет страницата или сайта чрез пренасочване от друг интернет сайт и съгласно да извършва покупко-продажби на стоки и/или услуги по електронен път.
- „IP Адрес“ („IP address“) е уникален идентификационен номер, асоцииращ компютър, Интернет страница или ресурс на Потребителя, по начин, който позволява локализирането му в глобалната Интернет мрежа.
- „Интерфейс“ е комбинация от графични обекти, асоциирани с програмен код, посредством който Потребителят комуникира с интернет сайта по достъпен за него начин.
- „Платформа“ е съвкупност от идейни, програмни и графични решения, съставляваща цялостен продукт, предоставящ достъпна среда на Потребителя до възможностите на интернет пространството.

7. „Браузър“ е компютърна програма, предоставяща възможност за пренос, обработка и визуализация на данни посредством различни типове интернет протоколи за пренос на данни.
8. „Електронна препратка“ е връзка, обозначена в определена Интернет страница, която позволява автоматизирано препращане към друга Интернет страница, информационен ресурс или обект чрез стандартизирани протоколи.
9. „Информационна система / Система“ е всяко отделно устройство или съвкупност от взаимосвързани или сходни устройства, което в изпълнение на определена програма осигурява автоматична обработка на данни.
10. „Случайно събитие“ е непредвидено към момента на сключването на договора обстоятелство от извънреден характер, което прави изпълнението му обективно невъзможно.
11. „Злоумишлени действия“ са действия или бездействия, нарушаващи Интернет етиката или нанасящи вреди на лица, свързани към Интернет или асоциирани мрежи, в това число изпращане на нежелана поща (Непоискани търговски съобщения, SPAM, JUNK MAIL), препълване на каналите (FLOOD), получаване на достъп до ресурси с чужди права и пароли, използване на недостатъци в системите с цел собствена облага или добиване на информация (HACK), извършване на действия, които могат да бъдат квалифицирани като промишлен шпионаж или саботаж, повреждане или разрушаване на системи или информационни масиви (CRACK), изпращане на „тройноки коне“ или предизвикване инсталация на вируси или системи за отдалечен контрол, смущаване нормалната работа на останалите потребители на Интернет и асоциираните мрежи, извършване на каквито и да е било действия, които могат да се квалифицират като престъпление или административно нарушение по българското законодателство или по друго приложимо право.
12. Сайт: – е уеб страницата /домейн/ balancedkitchen.bg и неговите под домейни, собственост на „Balanced Kitchen“
13. Клиент – е физическо или юридическо лице, което се е регистрирало в сайта и използва предоставяните от специалистите услуги чрез сайта.
14. Специалист е лице, сключило договор за предоставяне на услуги с уеб-базирана платформа „Balanced Kitchen“, който притежава необходимото образование и квалификация за провеждане на консултации и което се свързва с регистрираните клиенти чрез използване на възможностите и услугите на Платформата.
15. Услуга – всички услуги – визуализирани и предлагани от сайта.
16. Цена на Услугите – е цената за извършване на услугите, които се заплащат от клиента, дефинирана в т. 15
17. Профил – е част от сайта, съдържаща информация за потребителя, предоставена при регистрацията му.
18. Лични данни – са лични данни по смисъла на Закона за защита на личните данни.

III. Авторски права

1. Сайтът и неговото съдържание са обекти на авторски права, притежавани от „Balanced Kitchen“ . Части от него/отделна информация могат да бъдат възпроизведени само след изричното съгласие на притежателите на авторските права и при условия, че лицата, които ги възпроизвеждат, посочват източника си на информация. По-конкретно цялото съдържание на този сайт, с всички статии, рецепти, тестове и снимков материал е защитено от Закона за авторското право и сродните му права с всички запазени права и законови последици. Свалянето или отпечатването на отделни страници, статии и раздели е допустимо само при условие, че не се нарушават изискванията на

приложимите закони. Не се допуска възпроизвеждането, предаването и използването на статиите и снимковия материал или използването им за каквато и да е публична или търговска цел без изричното писмено съгласие на „Balanced Kitchen“ .

IV. Условия за ползване

1. Сайтът предлага достъп до услугите на специалистите след регистрация и заплащане на цената на услугата, посочена в ценоразпис на услугите.
2. Всички цени в www.balancedkitchen.bg са в български левове.
3. Указаните в www.balancedkitchen.bg цени са с начислено ДДС
4. Разходите за доставка са за сметка на Потребителя и се добавят към цената на стоката и/или услугата.
5. Потребителят заплаща Цената на услугата съгласно условията и сроковете на настоящите Общи условия.
6. Balanced Kitchen си запазва правото да променя едностранно всички условия за извършване на услугите и каквато и да било друга информация, публикувана на Сайта без предварително уведомление до Потребителя.

V. Регистрация на потребителски профил

1. Процедурата по регистрация на сайта е доброволна и безплатна. Сайтът може да бъде разглеждан от потребителите свободно и безплатно, без да е необходима регистрация. При регистрацията трябва да се попълни онлайн регистрационна форма, в чиито полета се въвеждат адресът/ите, който/които ще се използва/т за доставка, име и фамилия на Потребителя, наименование, e-mail, телефон(и) за връзка. При попълване на онлайн регистрационната форма Потребителят декларира, че данните, които предоставя, са верни, пълни и точни и ще ги актуализира своевременно при промяна.
2. Регистрацията и създаването на профил се извършват чрез въвеждане на изискуемите данни по т. 1 в съответните полета и приемане на Общите условия. Последното представлява електронно изявление по смисъла на Закона за електронния документ и електронния подпис.
3. Заявката за поръчка се приема за успешно направена, когато са изпълнени техническите стъпки посочени на сайта и потребителите са приели настоящите Общи условия, които са поместени на уебсайта www.balancedkitchen.bg . Заявките за поръчка се приемат от Balanced Kitchen 24 часа в денонощието, включително в почивните дни и в дните на официалните празници. Преди финализиране на поръчката, Потребителят има възможност да избере адрес за доставка, както и да напише пояснителна информация. Всяка направена чрез сайта поръчка ще бъде считана за валидна, ако при потвърждаването ѝ са използвани име и имейл, които системата е приела за валидни, независимо от това дали същите са използвани от не овластено лице. Заявката за поръчка се счита за приета от момента на получаване на потвърждаващ имейл с номер на поръчката.
4. Със заявяването на поръчка и приемането на общите условия клиентът декларира, че не се намира в спешно състояние така както е дефинирано в Медицинския стандарт по „Спешна медицина“.
5. При заявяване на поръчка, клиентът приема условията на информираното съгласие, които са неразделна част от общите условия и са посочени в т. VI, 12.
6. В случай, че Потребителят предостави информация, която е невярна, неточна, непълна, неактуална или предостави своето потребителско име и парола на трети лица, Balanced Kitchen има право да закрие и/или изтрие съответната информация и

да му откаже достъп до част или до всички свои услуги, или по своя преценка да заличи изцяло профила, както и да прекрати сключения договор. Balanced Kitchen не носи отговорност за невъзможност за изпълнение на Услугата, при получена от Потребителя невярна или неточна информация и не дължи възстановяване на платената сума, ако е приел и дал препоръки при наличието на невярна, неточна, непълна или неактуална информация.

7. Създаденият профил може да бъде закрит по всяко едно време по искане на Потребителя, включително информацията, която е създадена във връзка с този профил, освен ако по силата на закон или подзаконов нормативен акт Balanced Kitchen има задължение да съхранява тази информация за даден период от време. В случай, че клиентът поиска създаденият профил да бъде закрит докато услугата все още се изпълнява, изпълнението се преустановява, без Balanced Kitchen да дължи връщане на заплатената сума на клиента.
8. Потребителите, които нарушават условията на ползване на сайта и в частност настоящите условия, както и тези от тях, които са били използвани с цел увреждане на сайта, могат да бъдат заличени по всяко време от последния

VI. Предоставяне на услуга

1. Клиентът, който има създаден потребителски профил по реда на т. V, може да заявява извършването на една или повече поръчки чрез Balanced Kitchen до съответния специалист като използва електронната форма за заявка на поръчка.
2. При заявяване на услугата хранителен режим се използва въпросник: За бъде предоставена услугата, е нужно да бъдат предоставени лични данни като например, но не само: възраст, килограми, височина, здравословно състояние. Тези данни се попълват предварително при подаване на заявката в специално изготвения онлайн въпросник.
3. При заявяване на доставка Балансирано меню „ОБЩО“ или „ВЕГАН“ клиентът е декларирал, че не страда от заболявания или алергии, за които не се препоръчва консумация на определени хранителни продукти. Заявяването на Балансирано меню „ОБЩО“ или „ВЕГАН“ се прави минимум 1 ден предварително. Доставката е на следващия ден до 12:00h.
4. При заявяване на доставка от готовите приготвени ястия клиентът е декларирал личния си избор. Заявяването се прави минимум 1 ден предварително. Доставката е на следващия ден до 12:00h.
5. Специалистите, поддържащи Balanced Kitchen, не предоставят услуга чрез този Сайт на клиенти, нуждаещи се от спешна медицинска помощ или такава помощ, която по силата на закон или подзаконов нормативен акт изисква задължителен личен контакт между клиента и специалиста. Balanced Kitchen и специалистите си запазват правото да откажат администриране и съдействие за услуга на бременни жени, лица под 18г. възраст, клиенти с онкологично заболяване, с диабет първи тип, както и с комбинация от различни специфични заболявания. В този случай клиентът ще бъде своевременно уведомен за отказа, а заплатената сума за услугата ще му бъде възстановена.
6. След като заявката за поръчка е направена, клиентът получава имейл от Balanced Kitchen, потвърждаващ получаването и регистрацията на поръчката (“Потвърждение на поръчка”). Това не означава, че същата е приета, а се приема, че е налице предложение до Balanced Kitchen да бъде осигурена и администрирана услуга, посочена на Платформата. Всички поръчки следва да бъдат приети от Balanced Kitchen. Поръчката се счита за приета след изпращане на имейл с потвърждение, че

се обработва ("Статусът на вашата поръчка е Обработка се"). В случай че не може да бъде изпълнена дадена заявка поради предоставяне на непълни данни, наличие на сложна здравословно състояние, бременност, или по преценка на конкретния специалист, клиентът ще бъде уведомен в потребителския си профил с промяна на статуса на неговата поръчка в „Няма да се достави“ и заплатената сума ще бъде възстановена.

7. При необходимост от допълнителна информация, пояснения или отговор на конкретни въпроси и/или предоставяне на допълнителни изследвания, клиентът ще получи уточняващ е-мейл. Срокът за предоставяне на услугата спира да тече до предоставяне на тази информация.
8. В случай, че изисканата по този ред информация не бъде предоставена на Balanced Kitchen в 14 дневен срок от получаването на уведомлението по т. 7, Balanced Kitchen приема, че се освобождава от задължението да предостави заявената услуга без да дължи възстановяване на платената сума.
9. В случай, че клиентът желае срокът по т. 8 да бъде удължен, последният следва да поиска изрично това, като отговори на изпратения е-мейл по т. 7.
10. Клиентът получава, препоръчителен хранителен режим. Услугата не представлява диагноза и не замества предписано лечение или консултация с лекар. Възможно е услугата да съдържа препоръка за консултация с общопрактикуващ лекар или друг специалист.
11. Услугата се счита за приключила след изтичане на съответния срок, избран от клиента.
12. С приемане на общите условия клиентите декларират следните обстоятелства:
 - 12.1. Клиентът разбира, че част от предоставяните услуги от специалистите могат да бъдат квалифицирани като медицински такива и се извършват от разстояние и без да бъде осъществен личен контакт или физикален преглед от страна на специалистите и клиентът и специалистът нямат непосредствен контакт по между си. Клиентът разбира, че спрямо тези услуги не се прилагат правилата на глава Четвърта от Закона за защита на потребителите (ЗЗП) по силата на чл. 46, ал. 1, т. 1 от ЗЗП.
 - 12.2. Клиентът разбира, че предлаганите услуги извън тези по т. 12.1 са услуги от разстояние и за тях се прилагат правилата на Глава Четвърта от ЗЗП, с изключение на случаите, посочени в чл. 46, ал. 1 от ЗЗП. Клиентът разбира, че тези услуги се осъществяват без непосредствен контакт със специалиста.
 - 12.3. Клиентът разбира, че при предоставяне на услугата, специалистът може да определи само вероятното състояние, тъй като е ограничен поради липсата на директен и непосредствен контакт с клиента и от информацията, предоставена от самия клиент.
 - 12.4. Клиентът разбира, че при предоставяне на услуга от разстояние съществува риск от неправилно дефиниране на дадено състояние, поради липсата на осъществен директен и непосредствен преглед от съответния специалист и приема и се съгласява с този риск. Клиентът разбира, че услугите, предоставяни от Balanced Kitchen и от самите специалисти не заместват личната консултация с общопрактикуващия лекар или специалист.
 - 12.5. Клиентът декларира, че е предпочел предоставянето на услугата чрез Balanced Kitchen след като се е информирал за всички обстоятелства посочени в настоящите Общи условия и след като е наясно, че са налице и други алтернативи, (осъществяване на лично посещение при специалисти).
 - 12.6. Клиентът декларира, че е уведомен за обстоятелството, че специалистите, чрез Balanced Kitchen, предоставят поисканата услуга, но не предлагат услуги, които да излекуват клиента или да му предоставят конкретен желан резултат,

свързан с наличното състояние/проблем. Нито Balanced Kitchen, нито специалистите, които се свързват с клиентите чрез нея могат да дадат пълни и абсолютни гаранции или обещания за постигане конкретен желан резултат от клиента.

- 12.7. Клиентът е отговорен да следи състоянието си и да потърси медицинска помощ при възникване на усложнения.
- 12.8. Клиентът разбира и приема, че Balanced Kitchen не предоставя медицински услуги. Между клиентът и Balanced Kitchen не се създават отношения като между пациент и лекар.
- 12.9. Клиентът разбира, че в срока на предоставяне на услугата могат да настъпят различни промени или/или усложнения на неговото заболяване, които специалистите или Balanced Kitchen не могат да предвидят и за които следва да се обърне към общо практикуващ лекар, специалист от извън болнична или болнична помощ или спешна помощ.
- 12.10. Клиентът декларира, че е навършил 18 години и не е поставен под запрещение.

VII. Цени и условия на плащане и условия на доставка

1. Цената за извършване на услугата е публикувана на Платформата в нейния ценоразпис, като методите и начина на доставка са посочени на Платформата (<https://www.balancedkitchen.bg>)
2. Платформата има право по всяко време и без предупреждение да прави промени в публикуваните услуги, цени и други характеристики на Услугите и Потребителите се считат информирани за посочените промени от датата на публикуването им.
3. Преди завършване на поръчката, Клиентът ще следва изрично помолен да се съгласи с Общите условия, включващи и условията за доставка, публикувани на Платформата към момента на поръчката. Клиентът носи отговорност да се увери, че е прегледал Условието всеки път преди да завърши поръчката. С приемането им, Клиентът се съгласява да бъде обвързан с всички условия, включително условията за доставка в съответната версия, публикувана на Платформата към момента на съответната поръчка.
4. Информацията относно особеностите и характеристиките на предлаганата услуга е налична на страниците на Платформата. Съдържанието на Платформата не е предложение за сключване на договор за продажба по смисъла на закона, а е покана да се направи предложение.
5. Платформата предлага физическа доставка или други консултации само в рамките на региона описан под всяка услуга обявена на Платформата. Всеки потребител получава и парола и потребителско име за достъп до уеб базиран профил.
6. Поръчка може да бъде направена само през Платформата по реда, посочен в Общите условия.
7. Доставка може да не бъде извършена, без Платформата да носи отговорност за вреди, чрез едностранно известие в следните случаи:
 - 7.1. Данните, предоставени от Клиента на Платформата са непълни или неверни;
 - 7.2. Клиентът не е спазил Общите условия (освен в случаите на незначително несъответствие);
 - 7.3. Дейността на Клиента причинява или може да причини вреди от какъвто и да било характер на Платформата, на някой от специалистите или свързани дружества или доставчици на Платформата;
 - 7.4. При извършването на три неуспешни последователни опита за доставка;

- 7.5. Сложна здравословна картина, която не позволява предоставянето на услугата;
- 7.6. При наличие на сложна здравословно състояние, бременност, или по преценка на конкретния специалист.
8. При избрана от Клиента опция за физическа доставка, Платформата доставя продуктите, за които е приета поръчката до адреса, който Клиентът е предоставил. Платформата не носи отговорност ако адресът е неправилен или непълен.
9. Доставка и Плащане
 - 9.1. Методите на плащане и доставка са посочени в Платформата.
 - 9.2. Времето за плащане зависи от метода на доставка и плащане, който е избран и/или от третата страна-доставчик на платежна услуга, която е избрана.
 - 9.3. Платформата си запазва правото да прави промени на наличните методи на доставка и плащане и/или условията по тях по всяко време чрез публикуване на наличните методи на доставка и плащане на Платформата без друго известие.

VIII. Отказ от поръчката

1. Клиентът има право да се откаже от поръчаната услуга в срок до 9:00ч на следващия ден от нейното заявяване. В случай, че се откаже от услугата след изтичането на този период, Платформата няма да възстановява изплатеното възнаграждение за услугата.
2. Отказът се осъществява чрез изпращане на имейл до Платформата с текст: „права отказ от поръчка с No(указва се номера на поръчката)“.

IX. Лични данни на потребителите

Политиката ни за поверителност е съобразена с изискванията на новите Европейски правила за защита на личните данни (GDPR) и всички приложими нормативни актове.

Нашата политика за поверителност накратко:

- Никога, без Ваше съгласие няма да използваме неправомерно Вашата лична информация.
- Никога няма да ви изпращаме нежелани съобщения по електронната поща, за които не сте се абонарали, с изключение на важни съобщения свързани с Вашата поръчка и съобщения, които са част от услугата, която Ви се предоставя
- Ангажирани сме да пазим Вашата лична информация и да предприемаме мерки за обезпечаване на нейната сигурност
- По всяко време можете да се свържете с нас във връзка с въпроси по отношение на нашата политика за поверителност и Вашите лични данни на имейл contact@balancedkitchen.eu

Пълната политика за защита на личните данни можете да прочетете тук.

X. Други разпоредби

1. За всички неуредени в настоящите Общи условия въпроси се прилагат разпоредбите на българското материално и процесуално право.
2. Всички клиенти разбират и се съгласяват, че отношенията между тях и Balanced Kitchen се уреждат изцяло и напълно от българското законодателство, дори някои от клиентите да се намират извън пределите на Република България към момента на

ползването на услугата. При възникване на спор между страните, отношенията се уреждат съгласно българското законодателство, а компетентен е българският съд.

3. Balanced Kitchen може да променя настоящите общи условия по всяко време, като публикува направените изменения на адреса на сайта своевременно. Измененията на общите условия обвързват ВЕЧЕ регистрираните потребители с извършване на първата поръчка, следваща съответното изменение.
4. Balanced Kitchen има право да изпраща Непоискани търговски съобщения до електронната поща на Потребителя, с цел да го уведоми относно неговата поръчка, да задава допълнителни въпроси, свързани с неговата поръчка, да предоставя полезна информация и реклами относно свои собствени или предлагани от други търговци стоки и/или услуги, както и да прави запитвания, да провежда анкети и други.
5. Balanced Kitchen не носи отговорност за вреди, причинени върху софтуера, хардуера или телекомуникационните съоръжения, или за загуба на данни, произтекли от материали или ресурси, търсени, заредени или използвани по какъвто и да било начин посредством www.balancedkitchen.bg.
6. Доколкото няма обективната възможност и задължение и не контролира Интернет страниците и ресурсите, станали достъпни чрез поставените в www.balancedkitchen.bg електронни препратки и рекламни банери, Balanced Kitchen не носи отговорност за противоправния характер на съдържанието и материалите, находящи се на тези Интернет страници и ресурси. Търговецът не носи отговорност за претърпени вреди и пропуснати ползи, произтекли от използването, достъпа или недостоверността на тези материали и съдържание.
7. Balanced Kitchen не носи отговорност за начина, по който Потребителят използва уебсайта www.balancedkitchen.bg, както и възможните злоумишлени и противоправни действия, извършвани от Потребителя.
8. Клиентът няма право на рекламации, като постигането на определени резултати след получаване на услугата зависят от множество фактори извън контрола на Balanced Kitchen, а именно мотивация, дисциплина, здравословно състояние и други. Уеб сайт за онлайн уреждане на спорове между страните: www.ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage

Настоящите Общи условия са актуализирани на 04.08.2018 г.