

ОБЩИ УСЛОВИЯ за използване на уебсайта www.groomify.bg.

Добре дошли в света на грижата за домашни любимци!

Тук, в **Groomify.bg**, вярваме, че всяко животно заслужава внимание, уважение и отговорна грижа. Настоящите Общи условия уреждат начина, по който предоставяме нашите услуги и използвате нашата платформа, за да осигурим безопасна и надеждна среда както за вас, така и за вашите любимци.

Моля, прочетете внимателно настоящите Условия за използване на уебсайта www.groomify.bg, които уреждат отношенията между потребителите („Потребител“, „Вие“) на услугите на платформата www.groomify.bg („Уебсайт“, „Платформа“) и администратора на уебсайта („Ние“). Чрез достъпа до Уебсайта и/или използването на неговите услуги и ресурси, Вие потвърждавате и декларирате, че сте прочели тези Условия и нашата Политика за поверителност и бисквитки („Политика“), разбирате ги и сте съгласни да бъдете обвързани с тях.

Ако не сте съгласни с тези Условия, Вие не трябва да използвате услугите на Groomify.bg.

I. Дефиниции

„Общи условия“, „ОУ“ – условията, които регламентират използването на Уебсайта и неговите услуги и ресурси.

„Уебсайт“, „Сайт“, „Платформа“ - обособено пространство в Интернет с уеб адрес (URL) www.groomify.bg.

„Groomify“, „Платформа“ – софтуерно базиран продукт (PWA), платформа, основа, върху която трети страни могат да представят и изграждат допълнителни услуги за представяне на професионалисти и техните услуги в сферата на домашните любимци за достъп до крайни клиенти.

„PWA“, (Progressive Web App) - уеб приложение, разработено чрез стандартни уеб технологии (включително HTML, CSS и JavaScript), което може да предоставя функционалности, сходни с тези на приложения, инсталирани на потребителско устройство.

„Администратор“, „Ние“ – дружеството, което притежава, управлява и поддържа платформата Groomify - КОЛДАМОВ ООД, вписано в Търговския регистър към Агенция по вписванията с ЕИК 123077850, със седалище и адрес на управление: град София, ж.к. Иван Вазов, ул. Балша 38.

„Потребител“, „Вие“ – потребител на услугите на Платформата Groomify.

„Специалист“ – потребител - търговец, който има предоставен достъп за представяне на услуги в Платформата.

„Услуги“ - всички услуги, ресурси и функционалности, предоставени от Администратора посредством Уебсайта.

„Резервация“ – заявка за услуга, направена от потребител чрез Платформата за предоставяне на конкретна услуга в избран период от време.

„Устройство“ - устройство от което потребителят използва приложението.

II. Валидност и действие.

1. С достъпа, разглеждането, регистрацията и използването на Услугите и ресурсите на Уебсайта, Потребителят потвърждава, че е запознат с ОУ и приема безусловно да е обвързан с тях. Регистрацията в Уебсайта изисква предварително съгласие на потребителите с ОУ, с Политиката за поверителност, както и с други писмени правила и условия на Администратора, публикувани в Уебсайта.

2. Настоящите ОУ представляват правно споразумение със задължителна обвързваща сила за потребителите и Администратора. Отношенията им се регулират от тези ОУ, от Политиката за поверителност и бисквитки, както и от други писмени правила и условия на Администратора, публикувани в Уебсайта, които са неразделна част от настоящите ОУ.

3. Тези ОУ не разглеждат, нито регламентират каквито и да е въпроси, произтичащи от или свързани с предоставянето на връзки към други сайтове, приложения, реклами, услуги, продукти и софтуер на трети страни, когато последните не се предоставят, нито се контролират от Администратора.

4. Администраторът определя съдържанието на настоящите ОУ и си запазва правото да внася промени в тях по всяко време и по свое усмотрение. Промените се оповестяват като актуализираните ОУ се публикуват в Уебсайта с отразена в тях дата на последна актуализация, както и чрез комуникация с Потребителите в случаите, когато това се изисква по закон. Всяка промяна влиза в сила от момента, в който е оповестена или от датата за влизане в сила, посочена в актуализираната версия на ОУ. При несъгласие с новата версия на ОУ, Потребителят не следва да използва Уебсайта и Услугите след влизане в сила на новата версия. Ако Потребителят продължи да използва Уебсайта и Услугите след актуализирането на ОУ, ще се счита, че същият е съгласен с последната публикувана версия на ОУ.

4. Ние полагаме дължимата грижа за представяне на пълна и точна информация в Сайта. Възможно е да има непълноти или неточности, дължащи се на човешка или техническа грешка.

III. Достъп и регистрация

5. Groomify предоставя достъп за регистрация на потребителски и профил на Специалист.

5.1. *Потребителски профил* за използване на Услугите в Платформата се създава чрез попълване на задължителните полета във формата за регистрация, включително, но не само име, email и парола. Отговорността за точността, актуалността и верността на данните, включително за всички действия и/или бездействия, свързани с използването на профила в Уебсайта, е на Потребителя. С активиране на бутоните за съгласие, Вие изразявате своето съгласие с Общите условия и Политиката за поверителност и бисквитки и декларирате, че притежавате дееспособност за сключване на договори от разстояние и поемате отговорност за всички действия и/или бездействия, свързани с използването на Вашия профил в Уебсайта. След успешна регистрация, потребителите имат възможност да се съгласят с правото да получават

push известия за съответното устройство. Ако потребителят откаже първоначалната покана за получаване на маркетингови комуникации (известия), той може да ги активира от главното меню → Настройки → Получаване на известия. Потребителски профил може да бъде заличен (изтрит) след отправено писмено искане до Администратора.

5.2. Профил на Специалист се създава служебно от Администратора след одобрение на искане за регистрация като „Специалист“ в Платформата, което може да бъде прието или отхвърлено от Администратора.

IV. Характеристика на услугите

6. Платформата предлага достъп до услуги на професионалисти в индустрията за домашни любимци (Специалисти), представени в отделни категории в зависимост от вида домашни любимци и спецификата на услугите (ветеринарни, груминг, хотел, други). Услугите могат да бъдат използвани самостоятелно или чрез абонаментни планове, детайлизирани в Платформата.

7. Всеки Специалист и неговите услуги са представени в профила му в Платформата. Описанието на всяка конкретна услуга е направено от съответния Специалист, който е единствено отговорен за съответствието на неговите услуги със законовите изисквания за тях. Ние не гарантираме, че информацията и/или качеството на която и да е избрана от Потребителя услуга чрез резервация в платформата Groomify, ще отговаря напълно на Вашите очаквания.

8. Администраторът предоставя на потребителите в Уебсайта следните неизчерпателно посочени услуги: създаване на потребителски или профил на Специалист, резервация за услуга и/или план, онлайн разплащания чрез платежната система Stripe, достъп до друго полезно съдържание, получаване на бюлетини за промоции и кампании и други комуникации, за които сте дали своето изрично съгласие, както и други бъдещи услуги, които могат да бъдат представени в платформата Groomify.

9. Услугите и ресурсите на Уебсайта се използват по желание на Потребителя, на негов собствен риск и отговорност и са такива, каквито са обявени в условията и параметрите в съответните описания към тях. В случай че имате съмнение относно качеството на Услугите, съдържанието или надеждността на Сайта, Вие не трябва да използвате Услугите или която и да е част от Уебсайта. Във всички останали случаи, ако въпреки тези съмнения или резерви, продължите да използвате Groomify, отговорността за това решение е изцяло Ваша. Услугите и ресурсите на Уебсайта се използват по желание на Потребителя, на негов собствен риск и отговорност.

V. Резервация. Договор за дистанционна продажба.

10. Информация за предлаганите в Платформата услуги и абонаменти и техните цени се съдържа в началната страница от където потребителите могат да достъпят страници за намиране на услуги или плащане на абонамент.

11. След избор на конкретна услуга, Потребителят може да избере удобен за него ден и час като използва вградения календар в услугата. След въвеждане на данните които се изискват - име, мейл, телефон, Потребителят трябва да потвърди резервирането на избрания времеви слот.

12. След изпращане на резервация за услуга, Потребителят следва да заплати онлайн избраната Услуга на Специалист. Плащанията се обработват чрез Stripe Connect, като Groomify не съхранява данни за платежни карти. Резервацията за услуга се счита за приета след заплащането на нейната цена, с което действие влиза в сила Договор за покупко-продажба от разстояние, сключен между Специалиста и Потребителя. Специалистът може да се свърже с Потребителя за да потвърди резервацията или да предложи други часове при възникване на проблем с конкретен времеви слот.

VI. Цени. Плащане

13. Цените на Услугите, представени в Платформата са в евро (EUR) с включени в тях всички данъци и такси. Администраторът няма отношение към цените и ценообразуването на услугите на Специалисти. Цените на Услугите са валидни към момента на изпращане на резервация. Последваща промяна в цените на Услугите в профил на Специалист не засяга заплатените преди промените резервации.

14. Дължимата от Потребителя крайна сума за всяка избрана Услуга, включително комисионните на Stripe и Администратора са посочени преди заплащането на резервацията. Плащанията от потребителски профил към търговец/Специалист се извършват директно като по време на транзакцията се удържа комисионна за Groomify. Удържаната комисионна е обща за Groomify и Stripe. Groomify се грижи за покриването на разноските към Stripe и останалите изплащания към свързания профил на Специалист.

15. Ако плащането на услуга не бъде одобрено от платежната система, Администраторът не носи отговорност за каквото и да е забавяне или неизпълнение на Услугите. С приемането на настоящите ОУ, Потребителят изразява своето съгласие за авансово заплащане на стойността на избраната услуга чрез платежната система Stripe.

VII. Права и задължения на страните

16. Права и задължения на Потребители на услугите в платформата Groomify.

16.1. *Потребителят се задължава:*

а) Да използва предлаганите в Groomify Услуги и ресурси законосъобразно, съгласно предназначението им и в съответствие с настоящите ОУ и да предоставя вярна информация за себе си, да не се представя за друго лице, да не създава потребителски профили чрез автоматизирани средства или по друг начин да не се опитва да заблуди другите за своята самоличност при осъществяване на комуникации през Уебсайта. Потребителят е длъжен да уведоми незабавно Администратора за всяко неоторизирано използване на профила му;

б) Да заплати цената на всяка услуга, за която е направена резервация чрез платформата Groomify;

в) Да осъществява достъп до Услугите и ресурсите на Уебсайта чрез технологиите и средствата, предоставени от Администратора, реализирани чрез обичайната им функционалност в Платформата;

г) Да не използва, възпроизвежда, копира и разпространява, в цялост или отделни части, Уебсайта и/или публикуваното в него съдържание за каквито и да цели (комерсиални или некомерсиални) извън изрично посочените в ОУ;

д) Да се информира за промени в Уебсайта, Услугите и други ресурси, съгласно публикуваната в Уебсайта информация за тези промени;

е) Да не използва търговски марки на Администратора, на Специалисти и трети страни, както и да не нарушава други права на интелектуална собственост на Администратора и на трети лица.

16.2. Потребителят има право:

а) Да използва законосъобразно Уебсайта и всички Услуги за целите и в пределите на настоящите ОУ;

б) Да създаде свой Потребителски профил, съгласно изискванията на настоящите ОУ;

в) Да прекрати по всяко време, по свое усмотрение и желание, използването на Услугите и Уебсайта и да поиска заличаване (изтриване) на своя профил;

г) Да се откаже от Договора за покупко-продажба от разстояние, сключен със Специалист за избрана услуга, за която е направена резервация през платформата Groomify при условията на раздел VIII от настоящите ОУ;

д) Да подаде жалба при несъответствие на Услугите с договора за покупко-продажба от разстояние при условията на раздел XII в настоящите ОУ.

17. Права и задължения на Специалисти в платформата Groomify.

17.1. Специалистът:

а) Декларира и гарантира, че притежава правомощия да обвърже създаденият в Groomify профил с настоящите ОУ и задълженията, произтичащи от регистрацията и участието му в Платформата;

б) Няма право да прехвърля своя профил и други права и задължения в Платформата на трети страни без изрично писмено одобрение от Администратора;

в) Е длъжен да поддържа актуални данни за своята фирма/статус и при промени във фирмата (сливане, ликвидация, несъстоятелност или друг) да информира Администратора незабавно, не по-късно от 3 дни от датата на възникване на промяната;

д) Е длъжен да уведоми Администратора при загубата на задължителен лиценз за съответната дейност;

е) Е длъжен при пълно изпълнение или при непълно, неточно или забавено изпълнение на задължение към Потребител във връзка с услуга, която е осъществена чрез посредничеството на

Платформата, да обезщети Администратора и Потребителя за вредите, причинени от неизпълнението;

ж) Е длъжен при наложена на Администратора глоба от контролен орган във връзка с действия, бездействие или услуги/продукти на Специалиста или ако към Администратора е предявен иск за вреди от Потребители или от трети страни за нарушения във връзка с действия или бездействие на Специалиста, последният е длъжен да обезщети Администратора за всички причинени вреди в пълен размер;

з) Да предоставя на потребителите Услугите, посочени в профила му законосъобразно, с дължимите професионални стандарти, лицензи, разрешения и други условия, предвидени в приложимите закони и подзаконови разпоредби за съответните услуги;

и) Да извършва точно, коректно и добросъвестно всяка Услуга, резервирана и заплатена от Потребител при условията, посочени в описанието на съответната услуга в платформата Groomify;

й) Да възстанови дължимите суми на потребителите при условията на раздел VIII от ОУ;

к) Да предостави алтернативен времеви слот, удобен за Потребителя, в случай на обективна невъзможност да извърши резервирана и заплатена от потребителя Услуга чрез платформата Groomify;

л) Да поддържа актуална и точна информация за своите услуги в своя профил на Специалист в платформата Groomify. Забранено е публикуването на съдържание, което нарушава права на интелектуална собственост на Администратора, на потребителите и/или на трети лица; съдържа лични данни и друга идентифицираща информация по отношение на друго лице без неговото разрешение; съдържа лога, линкове, реклама или идентификатори на други сайтове, конкурентни на платформата Groomify; съдържа вируси или други материали, които са зловредни или технологично вредоносни; рекламира продажбата на незаконни стоки.

17.2. Специалистът има право:

а) Да създаде профил като Специалист в платформата Groomify.

а) Да представи своите услуги в Платформата, както и да прави промени в тях, в техните цени и в съдържанието на своя Профил по свое усмотрение;

б) Да получи достъп до панел за администриране на своя профил и да управлява резервациите в календара и други функционалности, които са му предоставени чрез админ панела;

в) Да отбелязва успешно извършените Услуги за всеки потребител, направил резервация чрез платформата Groomify;

г) Да изпраща съобщения и комуникации до потребителите, изпратили резервации за неговите Услуги чрез платформата Groomify;

д) Да получава регулярно заплатените от потребителите суми за услугите след удържане на комисионните на Stripe и Groomify.

18. Права и отговорност на Администратора

Администраторът осигурява пространство в платформата Groomify за услуги за домашни любимци и не е страна по договора за покупко-продажба от разстояние на услуги между Потребители и Специалисти, и трети страни, предоставящи услуги в Платформата.

18.1. Администраторът има право:

- а) По всяко време, по свое усмотрение да прави изменения в Услугите и в Уебсайта във връзка с поддържането, развитието и/или подобряване качеството на предоставяните от него Услуги, както и да ограничава или разширява обхвата на Услугите;
- б) Да блокира достъпа на Потребител и на Специалист до Groomify при нарушаване на настоящите ОУ, Политиката за поверителност, включително, но не само при извършване, опит или при реална опасност да бъдат извършени, от Потребителя или от лица, използващи неговия профил, незаконни действия или действия, с които се застрашава сигурността и функционирането на платформата Groomify, или са засегнати законни интереси на потребители, специалисти, на Администратора или негови партньори, контрагенти и други свързани с Платформата трети страни, или за опазването на друг значим обществен интерес;
- в) Временно да ограничи или преустанови предоставянето на Услугите с оглед повишаване качеството на Услугите при извършване на профилактика, при отстраняване на повреди, актуализиране на информацията и други свързани с това дейности;
- г) Да търси с всички позволени от закона средства защита и компенсация за извършени или за потенциални нарушения на Общите условия, Политиката за поверителност и други задължителни писмени условия, които са посочени като неразделна част от настоящите ОУ;
- д) Да актуализира цените на комисионните на платформата Groomify при значителни промени в икономическите условия в страната, в ЕС, ЕИП или в други страни.

18.2. Администраторът не носи отговорност за:

- а) Качеството на Услугите, предлагани платформата Groomify и не дава гаранция че те ще отговарят на очакванията на Потребителя и/или ще послужат за желаните от Потребителя цели, нито гарантира удовлетворение на Потребителя от избраните Услуги;
- б) Качеството, надеждността, точността и извършването на свързаните услуги, осъществявани от други лица и организации във връзка с функционирането на интернет, социални мрежи, хостинг и други услуги, при смущения в трафика, дължащи се на причини, за които носи отговорност интернет доставчикът или лицата, предоставящи свързани и други услуги, достъпни през Уебсайта;
- в) Качеството на Услугите при използване на неизправни технически средства, устройства и/или неправилно конфигуриран софтуер от страна на Потребителя или за каквито и да е преки, косвени, специфични, инцидентни или други щети, свързани с използването на софтуерни програми, инсталирани на устройството на Потребителя;
- г) Вреди, които са причинени от неточна, недостоверна, заблуждаваща и подвеждаща информация и/или данни, публикувани от Потребители, Специалисти, рекламодатели или от други информационни източници в Уебсайта;
- д) Загуби на Потребителя от пропуснати ползи;

е) Администраторът не упражнява контрол и не носи отговорност за качеството на услугите на трети лица и страни във връзка с резервациите, разплащанията и изпълнението на Услугите, представени в платформата Groomify;

VIII. Право на отказ от Договора от разстояние.

19. Потребителят има право на отказ от договора от разстояние, съгласно чл. 50, ал.1, т.1 от Закона за защита на потребителите (ЗЗП), без да дължи обезщетение или неустойка и без да посочва причина в 14-дневен срок от датата на сключване на договора.

20. За предоставяне на услуги, при които услугата е предоставена напълно, когато договорът предвижда задължение за потребителя да плати, и изпълнението е започнало с изричното предварително съгласие и потвърждение на потребителя, че знае, че ще загуби правото си на отказ, след като договорът бъде изпълнен изцяло от търговеца.

21. Задължително условие за упражняване правото на отказ от договора за продажба от разстояние, когато връщането е приложимо, е предварителното уведомяване на Администратора в посочения срок. Правото на отказ се упражнява чрез изпращане на писмено уведомление на email: info@groomify.bg

22. Заплатените от Потребителя суми при отказ от договора от разстояние при наличие на условията на чл.19 - чл.21 от ОУ се възстановяват чрез същото платежно средство, използвано от Потребителя при първоначалната транзакция, освен ако е изразил изричното си съгласие за използване на друго платежно средство (карта) и при условие че това не е свързано с разходи за Потребителя.

IX. Защита на личните данни

23. С достъпа до Уебсайта Потребителят приема, че личните му данни могат да бъдат събирани, обработвани и съхранявани от Администратора с цел правилно, безпроблемно и пълноценно използване на Платформата и Услугите съгласно ОУ и публикуваната в Уебсайта Политика за поверителност и бисквитки, която е неразделна част от ОУ, достъпна [тук](#).

24. Администраторът обработва лични данни на Потребителите в качеството си на Администратор на лични данни по смисъла на § 1, т. 2 от Допълнителните разпоредби на Закона за защита на личните данни (ЗЗЛД).

25. Администраторът не носи отговорност за предоставената информация за контакт и други данни, които са неверни, неактуални или непълни или се отнасят за трети лица.

26. По въпросите за обработването на лични данни се прилагат разпоредбите на Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27 април 2016 година относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и относно свободното движение на такива данни (GDPR) и Закона за защита на лични данни (ЗЗЛД).

27. Администраторът предприема мерки за защита на личните данни на Потребителите съгласно изискванията на ЗЗЛД и други приложими разпоредби на българското и европейското право.

X. Интелектуална собственост

28. Интерфейсът, съдържанието и оформлението на платформата Groomify, включително, но не само, търговски марки, дизайн, текст, графики, изображения, потребителски интерфейс, бази данни и софтуер, както и всякакво съчетание от горепосочените обекти на интелектуална собственост, са собственост на Администратора или са лицензирани от правноносителите им и са защитени от българските или други приложими международни актове за авторски и други права върху интелектуална собственост. Възпроизвеждането на който и да е елемент, обект на интелектуална собственост, на Услугите и Платформата може да се извършва само и единствено с писменото съгласие на Администратора. Използването на Услугите и на Приложението не предоставя на Потребителите каквито и да е права върху обектите на интелектуална собственост в цялост, нито върху която и да е част от тях.

29. Администраторът има право да използва съдържание, публикувано от потребители, за цели изрично упоменати в настоящите ОУ, включително, но не само за реклама, подобряване съдържанието на Уебсайта, бюлетини, нотификации и други законосъобразни цели във връзка с използването на Услугите на платформата Groomify.

30. Уведомления и сигнали относно публикувано съдържание в Сайта и/или в публикувано от Специалист съдържание в профила му, за което се твърди, че нарушава авторски и/или други права на интелектуална собственост, могат да се изпращат чрез формата за контакт или на email: info@groomify.bg. При констатиране на нарушения и след преценка в разумен срок на основателността на изпратеното уведомление за нарушение на авторски и други права на интелектуална собственост, Администраторът премахва докладваното съдържание от Уебсайта.

XI. Надзор. Алтернативно решаване на спорове

31. Надзорен орган за защита правата на потребителите в България е Комисията за защита на потребителите (КЗП) с адрес: 1000 гр. София, ул. "Врабча" № 1, ет. 3,4 и 5; телефон за потребителя: 0700 111 22, уебсайт: www.kzp.bg.

32. При спор относно задължения във връзка с използване на Уебсайта и Услугите, Потребителят може да отнесе спора към органите за алтернативно решаване на потребителски спорове (АРС) при условията и по реда на чл. 181а и сл. от ЗЗП. Допълнителна информация за алтернативното решаване на потребителски спорове може да се открие в уебсайта на КЗП на адрес www.kzp.bg и в платформата за онлайн решаване на спорове [ОРС](#).

XII. Приложимо право. Жалби

33. Потребителите могат да изпращат жалби до Администратора във връзка с качеството на Услугите, представени в Платформата Groomify чрез формата за контакт или на info@groomify.bg. Администраторът ще се стреми да отговори в разумен срок на всяка жалба, изпратена от Потребител. След проверка на всички факти и обстоятелства, на които се основава жалбата, Администраторът ще вземе подходящи мерки при установяване на нередности в Услугите и ще уведоми своевременно Потребителя за направените констатации и предприетите мерки.

За неуредените от настоящите ОУ въпроси се прилагат разпоредбите на действащото българско и приложимото европейско законодателство. Споровете във връзка с използването на Уебсайта и предоставените в него Услуги и ресурси, които не могат да се разрешат чрез преговори по

взаимно споразумение или чрез орган за АРС се отнасят за разглеждане и решаване от компетентния български съд.

Благодарим Ви, че се запознахте с Общите условия за използване на www.groomify.bg!

В сила от 10.03.2026г.

Изтегли в PDF тук.

град София

тел.: 0885 08 00 11

Работно време: Пон-петък 10.00-17.00ч.

КОЛДАМОВ ООД | 2026 ©