

ОБЩИ УСЛОВИЯ

Относно използване на сайта www.nutrio.bar и мобилното приложение „Nutrio bar“.

**Дата на последна актуализация:
27.01.2026.**

I. Информация, относно доставчикът на услугите.

1.1. „Тръст Фактор“ ООД ЕИК 205640682 със седалище и адрес на управление гр. Варна, ул. Мир 2А, телефон за контакт 0700 50 012, електронен адрес office@nutrio.bar, уебсайт: www.nutrio.bar.

1.2. „Тръст Фактор“ ООД, има право да отстъпва ползването на територията на Европейския Съюз, на търговска марка "NUTRIO BAR", регистрирана в Патентното ведомство на Република България, с номер на регистрация # 95024, за следните класове на стоките и/или услугите: 29, 30, 31, 32, 43.

1.3. „Тръст Фактор“ ООД има издадено удостоверение за търговия с храни от разстояние.

1.4. „Тръст Фактор“ ООД притежава домейнът www.nutrio.bar.

1.5. „Тръст Фактор“ ООД има сключени договори за франчайз, в качеството му на франчайзодател с дружества във Варна и София, същите използват марката и работят по стандарти на „Тръст Фактор“ ООД. Дружествата посочени по – долу - франчайзополучатели, подлежат на контрол от надзорните органи по отношение качеството на храните и имат необходимите

GENERAL TERMS AND CONDITIONS

Regarding the use of the website www.nutrio.bar and the mobile application "Nutrio bar".

Last updated: January 27, 2026

I. Information regarding the service provider.

1.1. "Trust Factor" OOD, UIC 205640682, with registered office and management address at Varna, 2A Mir Street; contact phone: 0700 50 012; email: office@nutrio.bar; website: www.nutrio.bar.

1.2. "Trust Factor" OOD holds the exclusive rights to use and license the trademark "NUTRIO BAR" within the European Union, registered in the Patent Office of the Republic of Bulgaria under registration # 95024, for the following classes of goods and/or services: 29, 30, 31, 32, 43.

1.3. "Trust Factor" OOD holds a certificate for distance food trade.

1.4. "Trust Factor" OOD is the owner of the domain www.nutrio.bar.

1.5. "Trust Factor" OOD, in its capacity as a Franchisor, has concluded franchise agreements with companies in Varna and Sofia. These companies utilize the brand and operate according to the standards of "Trust Factor" OOD. The companies listed below (Franchisees) are subject to supervision by the relevant authorities regarding food quality and hold the necessary permits.

1.6. "Trust Factor" OOD has concluded contracts with the companies listed below to

разрешителни.

1.6 „Тръст Фактор“ ООД има сключени договори с дружествата, посочени по – долу и за предоставяне възможността за осъществяване на онлайн поръчки, посредством платформата и мобилното приложение.

1.7. В зависимост от това, в кой град е направена поръчката, приготвянето на храната и нейната доставка се изпълняват, от дружествата по – долу. Те са доставчиците на продуктите предлагани на сайта и в мобилното приложение, за яснота по – долу са наричани „Обекти работещи под марката Nutrio Bar“:

За Варна:

- Nutrio Bar Дубровник - “СЕНТО” ООД”, ЕИК 205640668, регистриран обект към БАБХ с № 032701677 с адрес гр. Варна, ул. Дубровник, позиция 423
- Nutrio Bar Княз Борис - “ФУУД ОАЗИС” ЕООД, ЕИК 205424026, регистриран обект към БАБХ с № 032701605 с адрес гр. Варна, бул. “Княз Борис I” 82.
- Nutrio Bar МОЛ Варна - “АВОКАДО ФУУДС” ООД, ЕИК 206541071, регистриран обект към БАБХ с № 032702342 с адрес гр. Варна, р-н Младост, пред МОЛ Варна.
- Nutrio Bar Виница - “СЕНТО 2 ООД”, ЕИК 208022470, има регистриран обект към БАБХ с № 032102607 с адрес гр. Варна, ул. Свети Атанасий”

provide the opportunity to place online orders via the platform and mobile application.

1.7. Depending on the city where the order is placed, food preparation and delivery are carried out by the respective companies listed below. These companies are the direct suppliers of the products offered on the website and mobile application. For clarity, they are referred to below as "Locations operating under the Nutrio Bar brand":

For Varna:

- Nutrio Bar Dubrovnik - “SENTO” OOD, UIC 205640668, registered site with the BFSA No. 032701677, address: Varna, Dubrovnik Street, position 423.
- Nutrio Bar Knyaz Boris - “FOOD OASIS” EOOD, UIC 205424026, registered site with the BFSA No. 032701605, address: Varna, 82 “Knyaz Boris I” Blvd.
- Nutrio Bar MALL Varna - “AVOCADO FOODS” EOOD, UIC 206541071, registered site with the BFSA No. 032702342, address: Varna, Mladost district, in front of MALL Varna.
- Nutrio Bar Vinytsia - "SENTO 2" OOD, UIC 208022470, registered site with the BFSA No. 032102607, address: 8 Sveti Atanasii Street, Varna.
- Nutrio Bar Mladost – “TOSKANA FOODS” EOOD, UIC 207829968, registered site with the BFSA No. 032702996, address: Varna, Mladost I district, south of block 116.

№8.

- Nutrio Bar Младост – „ТОСКАНА ФУДС“ ЕООД, ЕИК 207829968, има регистриран обект “Бърза закуска” към БАБХ с № 032702996 с адрес гр. Варна, жк. Малодост I, южно от блок 116.

За София:

- Nutrio Bar Симеоновско шосе - “МЕД ГУРМЕ” ЕООД, ЕИК 206021163, има регистриран обект към БАБХ с № 222708343 с адрес гр. София, Лозенец, бул. Симеоновско шосе.

II. Значения на използваните термини.

Термините употребени в настоящите общи условия имат следното значение.

1. „Притежател на търговска марка "NUTRIO BAR" и „собственик домейнът www.nutrio.bar“ означава „Тръст Фактор“ ООД, с ЕИК 205640682 . Информация за връзка с дружеството се намират в Раздел I.
2. „Доставчиците на продуктите предлагани на сайта и в мобилното приложение“ и „Обекти работещи под марката Nutrio Bar“ са дружествата упоменати по - долу. Информация за връзка с дружествата се намира в Раздел I.
3. „Общи условия“ е настоящият документ, както и всички последващи негови версии, които са достъпни на сайта и в мобилната приложение и

For Sofia:

- Nutrio Bar Simeonovsko Shose - “MED GOURME” EOOD, UIC 206021163, registered site with the BFSA No. 222708343, address: Sofia, Lozenets, Simeonovsko Shose Blvd.

II. Definitions.

The terms used in these General Terms and Conditions have the following meanings:

1. "Trademark Owner" and "Domain Owner" (www.nutrio.bar) refers to "Trust Factor" OOD, UIC 205640682. Contact information is found in Section I.
2. "Suppliers" and "Locations operating under the Nutrio Bar brand" refer to the companies listed above. Contact information for these companies is found in Section I.
3. "General Terms and Conditions" refers to this document and all subsequent versions available on the website and mobile application, containing user information in accordance with regulatory frameworks.
4. "Nutrio Bar" in this text refers collectively to "Trust Factor" OOD and all "Locations operating under the Nutrio

съдържат информация за потребителите, съгласно нормативната уредба.

4. „Nutrio Bar” в този текст за яснота е дружеството „Тръст Фактор“ и всички „Обекти работещи под марката Nutrio Bar“, предлагащи възможност за поръчки посредством сайта и мобилното приложение.
5. „Сайт“ домейнът www.nutrio.bar и платформата изградена за извършване на он – лайн поръчки или поръчки от разстояние.
6. „Мобилно приложение” е нарочно създадено приложение за мобилни устройства с наименование Nutrio Bar, посредством което Потребител, чрез Интернет връзка, може да пусне поръчка за покупка и доставка на „Nutrio Bar продукти“.
7. „Поръчка“ е покупка от разстояние – поръчка на храна, направена посредством Сайта или Мобилното приложение, в едно с посочените на начин на плащане, доставка, допълнителни изисквания, ако има такива, адрес за доставка или получаване от място на „Nutrio Bar продуктите“.
8. „Nutrio Bar продуктите“ са всички продукти, в категориите от менюто, предлагани за продажба на Сайта/Мобилното приложение.
9. „Потребител“ е физическо лице, което достъпва Сайта/Мобилното приложение, като ги разглежда,

Bar brand" that offer ordering services via the website and application.

5. "Site" refers to the domain www.nutrio.bar and the platform built for placing online or remote orders.
6. "Mobile Application" refers to the dedicated mobile application named "Nutrio Bar," through which a User, via an Internet connection, can place an order for the purchase and delivery of "Nutrio Bar products."
7. "Order" refers to a distance purchase—a food order made through the Site or Mobile Application, including the specified payment method, delivery details, additional requirements (if any), and the delivery address or pickup location.
8. "Nutrio Bar products" refers to all items in the menu categories offered for sale on the Site/Mobile Application.
9. "User" is any individual who accesses the Site/Mobile Application, browses content, creates a profile, places Orders, or performs other related actions.
10. "Profile" is a section within the Site/Mobile Application linked to a phone number, through which the User places Orders, and where data on past orders and delivery addresses are stored.
11. "Services" refers to all services available to Users, performed by "Locations operating under the Nutrio Bar brand" via the Site/Mobile

създава профил, прави Поръчки и извършва други действия в тази връзка.

10. „Профил“ е част в Сайта/Мобилното приложение, съставена от телефонен номер, посредством, който Потребителя прави Поръчка, тук се съхраняват данни за минали поръчки и адрес/и за доставка.

11. „Услуги“ са всички услуги, които са достъпни за Потребители и се извършват от „Обекти работещи под марката Nutrio Bar“ посредством Сайта и Мобилното приложение към даден момент, включително продажбата и доставката на „Nutrio Bar продуктите“.

III. Общи положения

3.1. Настоящите общи условия уреждат всички поръчки, извършвани чрез сайта или мобилното приложение на Nutrio Bar. В случай на противоречие между тези условия и конкретната поръчка, приоритет имат специалните условия, приложени към съответната поръчка.

3.2. Тези условия са задължителни за всички лица, които се регистрират и използват платформата за правене на поръчки.

3.3. За да направи поръчка, потребителят трябва първо да създаде личен профил, като посочи своя телефон в сайта или мобилното приложение.

3.4. Поради редовната актуализация и разширяване на услугите, както и по изискване на законодателството, Общите условия могат периодично да бъдат

Application, including the sale and delivery of products.

III. General Provisions

3.1. These General Terms and Conditions govern all orders placed through the Nutrio Bar website or mobile application. In the event of a conflict between these Terms and a specific order, the special conditions applicable to that specific order shall prevail.

3.2. These Terms are mandatory for all persons who register and use the platform to place orders.

3.3. To place an order, the User must first create a personal profile by registering their phone number on the Site or Mobile Application.

3.4. Due to regular updates, service expansion, or legislative requirements, these General Terms and Conditions may be periodically amended by Nutrio Bar. New terms take effect upon publication on the Site. Users who

променяни от Nutrio Bar. Новите условия влизат в сила от публикуването им в сайта. Потребителите, които не са съгласни с промените, имат право да изпратят заявка към office@nutrio.bar за изтриване на профила си и да прекратят използването на услугите.

IV. Регистрация и съгласие с условията

- 4.1. За да регистрира профил, потребителят трябва да предостави телефон за контакт.
- 4.2. Чрез регистрацията си, потребителят се съгласява и приема настоящите Общи условия.
- 4.3. След създаване на профил, потребителят използва телефонният си номер и полученият код за достъп на sms, за авторизация при поръчки.
- 4.4. Чрез регистрацията потребителят декларира, че е пълнолетен и използва реална, валидна самоличност и данни.
- 4.5. Потребителят е длъжен да предостави вярна и пълна информация при попълване на данните си и при промени, да ги актуализира в профила си преди да направи първа поръчка след актуализацията.
- 4.6. Потребителят носи пълна отговорност за запазване на конфиденциалността на профила си.

V. Поръчки

- 5.1. Поръчки могат да се извършват посредством сайта или мобилното приложение. Минималната стойност за онлайн поръчка с доставка за Варна е 19.99 лв., за София е 19.99 като това включва цената на продуктите и доставката.

disagree with the changes have the right to request account deletion and discontinue use of the services by emailing office@nutrio.bar.

IV. Registration and Acceptance of Terms

- 4.1. To register an account, the User must provide a contact phone number.
- 4.2. By registering, the User agrees to and accepts these General Terms and Conditions.
- 4.3. Upon registration, the User receives an SMS access code to authorize orders.
- 4.4. By registering, the User declares that they are of legal age and are using a real, valid identity and data.
- 4.5. The User is obliged to provide accurate and complete information and, in case of changes, to update their profile before placing a new order.
- 4.6. The User is fully responsible for maintaining the confidentiality of their profile credentials.

V. Orders

- 5.1. Orders may be placed via the Website or Mobile Application. The minimum value for an online order with delivery is 19.99 BGN for Varna and 19.99 BGN for Sofia (including product price and delivery).
- 5.2. Users select products from the menu.

5.2. Потребителите могат да изберат продукти от меню поместено на сайта или приложението. При поръчка, е предоставена възможност да се остави пояснение в свободен текст в полето „Бележки за готвача“.

5.3. За да завършат поръчката, потребителите следват стъпки като вход в профила си, избор на начин за получаване (доставка или взимане от търговски обект), преглед на менюто, добавяне на продукти в кошницата, посочване час за получаване/взимане от място, избор на начин на плащане и извършване на операцията по заплащане с карта, ако е избрана тази опция.

5.4. С натискане на бутона „Направете поръчка“, потребителите се съгласяват да закупят продуктите при описаните условия.

5.5. При поръчка на някой от Nutrio Bar продуктите, клиентите могат да заменят или добавят продукти, като цената остава непроменена при замяна на един компонент (например гарнитура за бокс), а добавките се заплащат допълнително според цените от менюто (например „+ бекон“ за сандвич).

5.6. Потребителите могат да следят доставката на поръчката си в реално време, посредством получен sms с линк, който предоставя възможност и за връзка с лицето извършващо доставката.

5.7. При получаване в обекта, трябва да се представи номер на поръчка или име.

5.8. Снимките на продуктите в Сайта и Приложението са илюстративни. Реалният външен вид на доставения продукт може да

When ordering, Users may provide specific instructions in the free-text field "Notes for the chef."

5.3. To complete an order, Users must: log in, select a method (Delivery or Pickup), review the menu, add items to the cart, specify the time for delivery/pickup, select a payment method, and complete the transaction (if card payment is selected).

5.4. By clicking the "Place Order" button, Users agree to purchase the products under the specified conditions.

5.5. Users may modify products (add/remove ingredients). The price remains unchanged when swapping a component (e.g., a side dish), but add-ons are charged according to the menu price (e.g., "+ bacon").

5.6. Users can track their delivery in real-time via an SMS link, which also allows contact with the delivery person.

5.7. Upon pickup at a Location, the Order Number or Name must be presented.

5.8. **Visual Disclaimer:** Product photos on the Site and Application are illustrative. The actual appearance of the delivered product may vary depending on available ingredients and preparation methods; such variations are not considered defects.

се различава в зависимост от наличните съставки и начина на приготвяне, което не се счита за дефект.

VI. Функционалност на мобилното приложение.

6.1. Мобилното приложение е предназначено за устройства с операционни системи Android и iOS. То е безплатно за изтегляне от AppStore и GooglePlay.

6.2. Приложението осигурява:

- достъп до менюто с продукти на Nutrio Bar;
- възможност потребителите да следят в реално време разположението, работното време и разстоянието до най-близките магазини на Nutrio Bar;
- възможност за извършване на покупки от разстояние;

VII. Цени, начини на плащане и промоции

7.1. Цените за продуктите се качват онлайн и могат да се променят по всяко време без предварително предупреждение.

7.2. В случай на изменения, клиентите ще бъдат информирани от датата на публикуване. При поръчка, валидна е цената, посочена в момента на поръчването, независимо от бъдещите промени.

7.3. Плащанията могат да се осъществят по начините посочени по - долу, като те могат да са различни, за Обектите работещи под марката Nutrio Bar:

- В брой - при взимане от обект или при доставка, плаща се при

VI. Functionality of the Mobile Application

6.1. The Mobile Application is designed for Android and iOS devices and is available for free download from the App Store and Google Play.

6.2. The application provides:

- Access to the Nutrio Bar product menu;
- Real-time monitoring of location, opening hours, and distance to the nearest Nutrio Bar;
- Remote purchasing capabilities.

VII. Prices, Payment Methods, and Promotions

7.1. Product prices are listed online and may change at any time without prior notice.

7.2. The valid price is the one listed at the moment the order is placed, regardless of subsequent changes.

7.3. Payments may be made as follows (methods may vary by Location):

- **Cash:** Upon pickup or delivery.
- **Online Card Payment:** At the time of ordering.

Note: Currently, the Sofia location accepts card payments only.

7.4. Promotions are valid only for the

получаване

- Онлайн с карта в момента на поръчката,, като същата може да бъде получена от място или доставена.

Към момента обекта в град София приема, само и единствено плащане с карта.

7.4. Всяка промоция важи само за конкретния начин на поръчка и не може да се комбинира с други оферти.

7.5. Nutrio Bar може да предлага/релазира промоции/кампании в зависимост от метода на поръчка, като всяка важи само за съответния начин.

7.6. Nutrio Bar реализира Кампания за лоялност „Loyalty Campaign“, при следните правила:

- При направени 10 (десет) успешни поръчки през платформата или мобилното приложение www.nutrio.bar, Потребителя получава право на ваучер за 50% (петдесет процента) отстъпка, който може да бъде използван при неговата 11-та (единадесета) поръчка.
- Поръчката, при която Потребителя използва предоставения ваучер, се брои като първа поръчка от следващия набор от 10 (десет) поръчки.
- Максималната стойност на предоставяната отстъпка е 50 (петдесет) лева на една поръчка.

specific ordering method and cannot be combined with other offers.

7.5. Nutrio Bar may offer promotions specific to certain ordering channels.

7.6. **Loyalty Campaign:** Nutrio Bar implements a loyalty program with the following rules:

- After 10 (ten) successful orders via the platform/app, the User receives a voucher for a 50% discount on their 11th order.
 - The order using the voucher counts as the first order of the next set of 10.
 - Maximum discount value: 50 BGN per order.
 - The campaign is indefinite; Nutrio Bar reserves the right to modify or terminate it without prior notice. By accepting these Terms, Users waive any claims regarding campaign termination.
- 7.7. Nutrio Bar may generate discount codes valid only on the Site/App for specific customers or conditions.

- Кампанията е безсрочна, като Nutrio Bar си запазва правото да я изменя или прекратява по всяко време, без предварително уведомление до потребителите.
 - Съгласявайки се с настоящите Общи условия, потребителите на Nutrio Bar приемат, че не могат да предявяват претенции относно прекратяване на кампанията или по отношение на други условия, свързани с нея.
- 7.7. Nutrio Bar може да генерират и разпространяват кодове за отстъпка, които важат само и единствено Сайта/Мобилното приложение за определени клиенти, до предварително зададени суми и допълнителни условия.

VIII. Доставка

8.1. Доставките се осъществяват в определени райони на градовете София и Варна. Nutrio Bar може по всяко време да промени зоните за доставка.

8.2. Ако потребителят желае да получи поръчката на адрес извън зоната, може да я поръча онлайн или по телефона и да я вземе на място.

8.3. Продуктите се доставят до посочения адрес и се получават лично от потребителя или от трето лице, което е на дадения адрес и приема поръчката.

8.4. За поръчки на стойност над 100 лева, доставката е безплатна.

IX. Ограничения и отговорности

9.1. Nutrio Bar не носи отговорност, ако

VIII. Delivery

8.1. Deliveries are performed in specific regions of Sofia and Varna. Nutrio Bar reserves the right to alter delivery zones at any time.

8.2. Users outside the delivery zone may order online/by phone for pickup.

8.3. Products are delivered to the specified address and handed to the User or a third party present at the address.

8.4. Delivery is free for orders over 100 BGN.

IX. Limitations and Liability

9.1. Nutrio Bar shall not be liable if the software provided proves incompatible with the User's

предлаганият от него софтуер се окаже несъвместим с мобилното устройство, използвано от Потребителя, и не може да се инсталира или, ако е инсталиран – не функционира коректно.

9.2. Сайтът/Мобилното приложение работят само доколкото има мрежа на използваното устройство. Ако Потребителят е извън мрежата, приложението няма да работи.

9.3. Nutrio Bar не носи отговорност в случай на невъзможност за регистрация чрез Сайта/Мобилното приложение, или ако няма достъп към определена част от тях, или ако достъпът е с влошено качество поради каквато и да е причина.

9.4. Nutrio Bar не носи отговорност за целите и дейностите на Потребителя при използването на Сайта/Мобилното приложение, както и за съдържанието на неговия профил.

9.5. Nutrio Bar има право да откаже изпълнение поръчка на Потребител, в случай последния с действията или бездействията си, е дал повод да се смята, че не може да изпълнява добросъвестно задълженията си по настоящите Общи условия.

9.6. „Тръст Фактор“ ООД действа като доставчик на платформата и агент за свързване. Договорът за покупко-продажба на храна се сключва директно между Потребителя и съответния Франчайзополучател (Обект). „Тръст Фактор“ ООД не носи отговорност за качеството, безопасността или приготвянето на храната, като тази отговорност се носи изцяло от

device or fails to function correctly.

9.2. The Site/App requires an active internet connection; Nutrio Bar is not liable for functionality issues caused by lack of connectivity.

9.3. Nutrio Bar accepts no liability for inability to register, lack of access, or poor service quality due to technical reasons beyond its control.

9.4. Nutrio Bar is not responsible for the User's goals/activities or the content of their profile.

9.5. Nutrio Bar reserves the right to refuse an order if the User acts in bad faith or violates these Terms.

9.6. **Platform Liability:** "Trust Factor" OOD acts solely as a platform provider and intermediary. The contract for the sale of food is concluded directly between the User and the respective Franchisee (Location). "Trust Factor" OOD assumes no liability for the quality, safety, or preparation of food; such liability lies entirely with the entity operating the specific Location.

9.7. **ALLERGEN DISCLAIMER:** While we make every effort to prevent cross-contamination, our kitchens handle ingredients containing nuts, gluten, dairy, and other allergens. Nutrio Bar and its franchise partners cannot guarantee the 100% absence of allergens in any product. Customers with severe allergies place orders at their own risk.

дружеството, управляващо конкретния обект.

9.7. АЛЕРГЕНИ: Въпреки че полагаме всички усилия да предотвратим кръстосано замърсяване, в нашите кухни се използват продукти, съдържащи ядки, глутен, млечни продукти и други алергени. Nutrio Bar и неговите франчайз партньори не могат да гарантират 100% липса на алергени в продуктите. Клиентите с тежки алергии поръчват на свой собствен риск.

X. ИЗМЕНЕНИЯ

Материалите, публикувани на Сайта/Мобилното приложение, могат да съдържат технически, печатни или фотографски грешки. Nutrio Bar си запазва правото да прави промени по всяко време и без предварително уведомление, без да носи ангажимент за актуализиране на материалите.

XI. ПРАВО НА ОТКАЗ. РЕКЛАМАЦИИ

11.1. Потребителите са лишени от правото си на отказ, съгласно чл. 50 от ЗЗП по отношение на „Nutrio Bar продуктите“, тъй като те са продукти с кратък срок на годност по смисъла на чл. 57, т. 4 от ЗЗП.

11.2. (1) Независимо от горното, потребителят има право да предяви рекламация в рамките на 30 (тридесет) минути след получаване на поръчаните продукти, ако поръчката е непълна или доставените стоки имат видими несъответствия. За рекламации, свързани с качеството на храната или безопасността, се прилагат сроковете съгласно действащото законодателство.

X. Amendments

Materials on the Site/App may contain technical or typographical errors. Nutrio Bar adheres to applicable laws but is not obligated to update materials constantly. We reserve the right to amend content without notice.

XI. Right of Withdrawal & Complaints

11.1. Pursuant to Art. 50 of the Consumer Protection Act (CPA), Users **do not** have the right of withdrawal (return) for "Nutrio Bar products" as they are perishable goods (Art. 57, item 4 of the CPA).

11.2. (1) Notwithstanding the above, the User may file a complaint within **30 (thirty) minutes** of receipt regarding visible discrepancies (e.g., missing items). For complaints regarding food safety/quality, statutory deadlines apply.

(2) Complaints may be submitted:

- On-site at the location;
- By phone (0700 50 012);
- By email (office@nutrio.bar).

(2) В рамките на същия срок и при същите условия, потребителят може да направи рекламация чрез едно от следните средства:

- на място в търговския обект, където е получил поръчката;
- по телефон на номер 0700 50 012, като избере от менюто, конкретния обект, от който е направена поръчката;
- чрез имейл на адрес office@nutrio.bar.

В някои случаи Nutrio Bar може да поиска снимка на реквизирувания продукт, за да прецени основателността на жалбата.

11.3. След изпращане на поръчката, промени или анулиране не могат да се направят, освен ако Потребителя не е направил уговорка с конкретен Обект работещ под марката Nutrio Bar.

11.4. Ако рекламацията е основателна, Nutrio Bar може по своя преценка да предложи замяна на продукта, или ваучер за отстъпка при следваща поръчка, като гарантира, че ще предприеме правилното решение за разрешаване на проблема.

11.5. Платформа за ОРС:
Потребителите имат право да отнесат спора към платформата на Европейската комисия за онлайн решаване на спорове (ОРС), достъпна на адрес:

Nutrio Bar may request a photo of the product to assess the complaint.

11.3. Orders cannot be changed or cancelled after submission unless agreed upon with the specific Location.

11.4. If a complaint is justified, Nutrio Bar may offer a replacement or a discount voucher for a future order.

11.5. **ODR Platform:** Disputes may be referred to the European Commission's Online Dispute Resolution (ODR) platform:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr>.

<https://ec.europa.eu/consumers/odr>.

XII. ЗАЩИТА НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ

12.1. Nutrio Bar обработва личните данни на потребителите според „Политиката за защита на личните данни“, публикувана на www.nutrio.bar.

12.2. Nutrio Bar съхранява данни, нужни за извършване на плащанията, последващите изчисления и за създаването на фактури след поръчка и доставка, съгласно действащото законодателство.

XIII. ДРУГИ РАЗПОРЕДБИ

13.1. Възникналите спорове във връзка с тези Общи условия се решават чрез взаимно съгласие. Ако не може да бъде постигнато такова, спорът се разрешава от компетентните органи.

13.2. За неуредените въпроси важат разпоредбите на действащото законодателство в Република България.

13.3. Авторските права, търговските марки, лога, изображения и други елементи, публикувани в сайта или приложението на Nutrio Bar, остават собственост на Тръст Фактор ООД.

13.4. Nutrio Bar си запазва правото да прекрати временно или постоянно предоставянето на услуги или да затвори сайта и приложението без предизвестие.

13.5. Nutrio Bar има право да заличи регистрацията на потребител, ако:

- извършва злоупотреби или недобросъвестни действия;
- не се яви да получи поръчката си,

XII. Protection of Personal Data

12.1. Data is processed according to the "Privacy Policy" published at www.nutrio.bar.

12.2. Nutrio Bar stores data necessary for payments, invoicing, and delivery in accordance with current legislation.

XIII. Other Provisions

13.1. Disputes shall be resolved by mutual agreement or, failing that, by competent authorities.

13.2. Issues not regulated here are subject to Bulgarian law.

13.3. Intellectual Property (copyrights, trademarks, logos) remains the property of Trust Factor OOD.

13.4. Nutrio Bar reserves the right to discontinue services or close the Site/App without notice.

13.5. Nutrio Bar may terminate a User's registration for abuse, bad faith, failure to receive orders, force majeure, or regulatory orders.

13.6. Users may request account deactivation at any time via office@nutrio.bar.

13.7. Electronic messages/statements are considered valid if sent via email or App interface, provided a trace of execution is preserved.

предостави неверен адрес, или
отказва без основание доставката;

- възникнали форсмажорни или други обективни обстоятелства, включително разпореждане от държавните органи, налагащи прекратяване на предоставянето на услугите;
- сайтът и приложението бъдат постепенно или напълно преустановени.

13.6. Потребителят може по всяко време да изпрати заявка към office@nutrio.bg, за да деактивира профила си и да прекрати използването на услугите.

13.7. Всички електронни съобщения и изявления се считат за валидни, ако са изпратени чрез имейл, кликване на бутони или други технически средства, при запазване на следа за тяхното извършване.