

ОБЩИ УСЛОВИЯ ЗА ПОКУПКА НА СТОКИ ОТ ОНЛАЙН МАГАЗИН

Настоящите Общи Условия регулират отношенията между Продавача и Купувача при сключване на сделки между тях за покупко-продажба на стоки и услуги чрез онлайн магазина а Продавача.

I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.** Продавачът е **ХЕЛЕН 7 ЕООД с ЕИК 207925025**, със седалище и адрес на управление: гр. Пловдив; бул. Княгиня Мария Луиза № 69В, ет. 1
- 2.** Купувачът е всяко пълнолетно физическо лице или юридическо лице, влязло като гост или регистрирало се в онлайн магазина на Продавача, което желае да закупи стока или услуга от Продавача.
- 3.** Продавачът е длъжен да изпрати стоката или услугата само при спазване на настоящите Общи Условия (ОУ). Някои от клаузите в тези ОУ, са пряко обвързващи единствено за потребители съгласно Закона за защита на потребителите и не се прилагат за Купувачи, независимо дали, юридически лица или физически лица, които използват закупените продукти в своята търговска или професионална дейност. Такива клаузи са изрично упоменати като прилагачи се единствено за Потребители физически лица, които използват стоката с цел различна от дейност по търговия или професионално занятие. Всички останали клаузи в тези ОУ се прилагат за всеки Купувач, без значение от качеството му.
- 4.** При покупка Купувачът предоставя на Продавача необходимите за сключване на договора за продажба данни, а именно имена, адрес за доставка и пощенски код, електронна поща, телефонен номер, метод на доставка и плащане.

II. СКЛЮЧВАНЕ НА ДОГОВОР ЗА ПОКУПКО-ПРОДАЖБА НА СТОКА И ДОСТАВКА НА ЗАКУПЕНАТА СТОКА

- 5.** Преди Клиентът да бъде обвързан от договор или от предложение за сключване на договор, вкл. договор от разстояние или от договор извън търговския обект, Продавачът предоставя на Клиента по ясен и разбираем начин цялата нормативно изискуема информация, освен ако тя е ясна от контекста или от естеството и характера на стоката или услугата. Информацията по предходното изречение включва, но не само описание на основните характеристики и изображение на всяка стока, продажната цена с включен ДДС, информация за начините за плащане и доставка. Продавачът и Купувачът сключват валиден договор за покупка на стока или услуга от онлайн магазина, след като Купувачът е спазил процедурата за онлайн поръчка и е финализирал поръчката. След като бъде финализирана поръчката, Купувачът получава потвърждение за поръчката на посочената от него електронна поща или телефон, след което

Продавачът изпраща на посочения от Купувача адрес стоката. Моментът на сключване на договора между страните се приема моментът на заплащане от Купувача на цената на стоката, по избран от него начин и на избран от него адрес. Продавачът си запазва правото да отказва обработка на поръчката и след като е изпратил потвърждението ѝ до Купувача, като евентуално заплатените от Купувача суми му се възстановяват изцяло. Продавачът може да откаже обработка на поръчката, когато съществуват основателни съмнения, че поръчката е неавтентична, в това число, че не изхожда от Купувача, описан в същата или когато заявления с поръчката продукт временно не е наличен поради изчерпване на количествата или когато поръчката е заявена от или до адрес извън територията на Република България или други технически причини.

6. За покупка на стока Купувачът следва да избере желанието от него продукт от каталога на Продавача. Купувачът следва да предостави необходимите за сключване на договора за продажба данни, а именно имена, адрес за доставка и пощенски код, електронна поща, телефонен номер, метод на доставка и плащане.

С извършването на действията по предходните изречения, Купувачът декларира, че е съгласен с настоящите ОУ, при което потвърждава поръчката.

7. При неточни данни, предоставени от Купувача, за адрес на доставка и телефон или отсъствие на Купувача на адреса, както и при невъзможност за доставяне на стоката поради причини, независещи от Продавача, стоката се връща и остава в складовете на Продавача. В този случай стоката не се пази за Купувача, освен ако не е заплатена предварително. При предварително заплатена стока, същата се пази в срок от 15 дни от връщането ѝ, а след изтичането на този срок и ако Купувачът не я потърси от Продавача, то Продавачът връща полученото плащане. При повторно посещение на адрес, Купувачът заплаща и допълнителните разходи за транспорт.

8. След потвърждаване на направената поръчка и получаване на плащането, Продавачът се задължава да достави заявения продукт в срока, който е уговорил потвърждавайки поръчката на Купувача и който срок зависи от натовареността на куриерите, както и от наличността на стоката.

9. Всички поръчки на продукти зависят от наличността и Продавачът не гарантира, че изложена в електронния каталог стока, за която е посочена наличност, не е изчерпана. В това отношение, ако възникнат трудности по отношение на доставката на продукти или няма повече артикули, останали на склад, Продавачът си запазва правото да предложи на Купувача заместващи продукти със същото или по-високо качество и стойност, които могат да бъдат поръчани. Ако Купувачът не желае да поръча заместващи продукти, поръчката му бива анулирана. Ако Купувачът държи да получи избрания от него продукт и същият не е наличен на склад, Купувачът и Продавачът се уговарят за допълнителен по-дълъг срок, в който продуктът би могъл да бъде доставен. Всички стоки, представени в каталога на Продавача биха могли да имат разлики в цветово отношение, в случай, че хардуерът използван от Купувача при преглед на каталога, не обективира правилно цветовата гама на продуктите. При

подобни разлики Продавачът не носи отговорност.

III. ЦЕНА, НАЧИН НА ДОСТАВКА И НАЧИН НА ПЛАЩАНЕ НА СТОКИТЕ И УСЛУГИТЕ

10. Начини на плащане: наложен платеж, банков превод или друг уговорен между страните начин на плащане.

11. Цената на всеки продукт е с включен ДДС.

12. Освен цената на продукта, Купувачът се съгласява да заплати и цената на доставката. В случай, че доставката не е безплатна, цената ѝ се заплаща от Купувача. Доставките се извършват чрез куриерска фирма Спиди или Еконт, като поръчките се доставят в срок до 5 работни дни, без събота и неделя, освен ако друго не е уговорено между страните.

IV. ПРЕГЛЕД И ПРАВО НА ОТКАЗ. ГАРАНЦИЯ

13. При доставяне на заявената стока, Купувачът има възможност за преглед и констатиране на недостатъци. В случай, че Купувачът не отправи забележки към стоката, се приема, че я приема без забележки и недостатъци.

14. В случай, че правото на отказ е валидно в зависимост от закупения продукт и само за поръчки онлайн. Купувачът има право да го упражни в 14-дневен срок, като върне продукта на адреса на Продавача, за собствена сметка, без видими следи от употреба, без нарушен търговски вид и нарушена опаковка, както и ведно с всички придружаващи го документи (фактура, касов бон, протокол и др.). Транспортните разходи са за сметка на Купувача. Когато закупеният продукт е услуга, правото на отказ би могло да се упражни в срок от 24 часа от плащането като след изтичане на този срок започва изпълнение на услугата и потребителят губи правото си на отказ.

Правото на отказ по чл. 50 от ЗЗП не се отнася и за Купувачи физически лица, които закупуват продукти от Продавача с цел използването им в своята търговска или професионална дейност.

Правото на отказ по чл. 50 от ЗЗП не се прилагат за договори:

1. за предоставяне на услуги, при които услугата е предоставена напълно и изпълнението ѝ е започнало с изричното предварително съгласие на потребителя и потвърждение от негова страна, че знае, че ще загуби правото си на отказ, след като договърът бъде изпълнен изцяло от търговеца;

2. за доставка на стоки или услуги, чиято цена зависи от колебанията на финансовия пазар, които не могат да бъдат контролирани от търговеца и които могат да настъпят по време на срока за упражняване правото на отказ;

3. за доставка на стоки, изработени по поръчка на потребителя или съобразно неговите индивидуални изисквания;

4. за доставка на стоки, които поради своето естество могат да влошат качеството си или имат кратък срок на годност;
5. за доставка на запечатани стоки, които са разпечатани след доставката им и не могат да бъдат върнати поради съображения, свързани с хигиената или защита на здравето;
6. за доставка на стоки, които след като са били доставени и поради естество им са се смесили с други стоки, от които не могат да бъдат отделени;
7. за доставка на алкохолни напитки, чиято цена е договорена при сключването на договора за продажба, при които доставката може да бъде извършена в срок не по-рано от 30 дни, считано от сключването на договора, и чиято действителна стойност зависи от колебанията на пазара, които не могат да бъдат контролирани от търговеца;
8. при които потребителят изрично е поискал от търговеца да го посети в дома му с цел извършване на неотложни дейности за ремонт или поддръжка; когато при такова посещение търговецът предоставя и други услуги в допълнение към тези, поискани от потребителя, или достави стоки, различни от резервните части, необходими за извършване на ремонта или на поддръжката, правото на отказ се прилага за тези допълнителни услуги или стоки;
9. за доставка на запечатани звукозаписи или видеозаписи или запечатан компютърен софтуер, които са разпечатани след доставката;
10. за доставка на вестници, периодични издания или списания с изключение на договори за абонамент за доставката на такива издания;
11. сключени по време на публичен търг;
12. за предоставяне на услуги за настаняване, които нямат за цел живеене, транспорт на стоки, отдаване на автомобили под наем, услуги за хранене или предоставяне на услуги, свързани с развлекателни дейности, ако договорът предвижда конкретна дата или срок за изпълнение;
13. за предоставяне на цифрово съдържание, което не се доставя на материален носител, когато изпълнението е започнало с изричното съгласие на потребителя, който е потвърдил, че знае, че по този начин ще загуби правото си на отказ.

Правото на отказ по чл. 50 от ЗЗП не се отнася и за Купувачи юридически лица.

Упражнявайки правото си на отказ, Купувачът се задължава да върне стоката в търговски вид. Търговски вид означава вид, който да позволява последващата продажба на стоката като нова. Разпаковането на стоката следва да не е довело до очевидно нарушаване на търговския вид на стоката. В случай на нарушен търговски вид на стоката, Продавачът има право по своя преценка да откаже да приеме отказ от договора или да начисли на Купувача разходи за възстановяване на стоката в търговски вид. Съгласно чл. 55, ал. 4 от ЗЗП, потребителят носи отговорност за намалената стойност на стоките, причинена от изпробването им, различно от необходимото, за да установи естеството, характеристиките и доброто им функциониране.

15. За гаранция на стоката се прилагат съответно приложимите разпоредби на Закона за задълженията и договорите или Закона за защита на потребителите, който от двата

е приложим. Продавачът приема рекламации на адреса си, всеки работен ден.

V. ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ КЛАУЗИ

23. Продавачът е администратор на лични данни и гарантира неприкосновеността на информацията, предоставяна от Купувача. Разкриване на лични данни е възможно при спазване на нормативно установения ред за това. Купувачът е уведомен, че с оглед изпълнение на задълженията за доставка на стоката от страна на Продавача, последният ще обработва, включително съхранява, подадените от Купувача лични данни именно за целите на изпълнение на Договора. Личните данни ще бъдат съхранявани, обработвани и съответно заличени, съгласно изискванията на действащото законодателство, като повече информация за това се съдържа в Политиката на обработване на лични данни на Продавача, публикувана на интернет страницата му.

24. Бисквитката е малък текстов файл, който се записва на компютъра или мобилното устройство, чрез които Купувачът е посещава интернет страницата и се изтегля от него при следващи посещения. Продавачът използва бисквитки с цел подобряване и улесняване на всяко следващо посещение на Купувача. Бисквитките не се използват за съхраняване на лична информация или за разкриване на информация на трети лица. Подробна информация за „бисквитките“ е публикувана на сайта на Продавача.

25. Продавачът не нарушава чужди права на интелектуална собственост. Продавачът не гарантира, че достъпът до сайта ще бъде непрекъсваем, навременен, сигурен и свободен от грешки, доколкото това е извън възможностите, контрола и волята на Продавача. Изработените от Продавача услуги остават изцяло негово авторско право и неправомерното им използване от трети лица подлежи на законови санкции.

26. Освен в случаите, когато изрично е упоменато друго, всяка страна на сключен Договор, който все още е в сила, не е отговорна за неизпълнение, частично или изцяло и/или в случаите, когато задълженията са извън условията по Договора, в случай че неизпълнението на задълженията е настъпило в следствие на непреодолима сила. Страната или законен неин представител, който се позовава на непреодолима сила, трябва незабавно и изчерпателно да уведоми другата страна относно настъпилото събитие и да предприеме мерки за предотвратяването му, за да ограничи последствията му. Страната или законен неин представител, който се позовава на описаното по-горе събитие, е освободен от отговорност, само ако настъпилото събитие го възпрепятства да изпълни добросъвестно договора.

27. Освен в случаите, когато изрично е упоменато друго, всяка страна на сключен Договор, който все още е в сила, не е отговорна за неизпълнение, частично или изцяло и/или в случаите, когато задълженията са извън условията по Договора, в случай че неизпълнението на задълженията е настъпило в следствие на непреодолима сила. Страната или законен неин представител, който се позовава на непреодолима сила, трябва незабавно и изчерпателно да уведоми другата страна относно настъпилото

събитие и да предприеме мерки за предотвратяването му, за да ограничи последствията му. Страната или законен неин представител, който се позовава на описаното по-горе събитие, е освободен от отговорност, само ако настъпилото събитие го възпрепятства да изпълни добросъвестно договора.

28. Продавачът може да променя настоящите ОУ по всяко време и да ги публикува на сайта си, като за целта уведомява за промяната на видно място в сайта си.

29. В случай на спор между Продавача и Купувача, Купувачът има възможност да се свърже с местния орган за алтернативно решаване на спорове (ADR/OAPC), след като не е успял да реши спора с Продавача. Органът за алтернативно решаване на спорове за територията на Република България е:

Обща помирителна комисия към Комисия за защита на потребителите със седалище град София, пл. Славейков 4 А.

30. Настоящите Общи Условия са съобразени с българското законодателство. За всички неуредени с настоящите ОУ случаи се прилага действащото към момента законодателство в Р. България, а съдебните спорове се отнасят до съответно компетентния съд в Република България.

Спазването на настоящите ОУ е поверено на Комисия за защита на потребителите и Комисия за защита на личните данни, със следните данни за контакт:

Комисия за защита на личните данни:

Адрес: гр. София, ул. „Иван Евстатиев Гешов” № 15,

Тел.: (02) 940 20 46

Тел.: (02) 940 36 46

Email: kzld@government.bg, kzld@cpdp.bg

Уеб сайт: www.cpdp.bg

Комисия за защита на потребителите:

Адрес: 1000, гр. София, пл. „Славейков” №4А, ет.3,4 и 6

Тел.: (02) 980 25 24

Тел.: (02) 988 42 18

Гореща линия: 0700 111 22

Уеб сайт: www.kzp.bg

Приложение № 1 - Стандартен формуляр за упражняване правото на отказ от договора

Стандартен формуляр за упражняване правото на отказ от договора:

(попълнете и изпратете настоящия формуляр единствено ако желаете да се откажете от договора)

– До **ХЕЛЕН 7 ЕООД с ЕИК 207925025**, със седалище и адрес на управление:
гр. Пловдив; бул. Княгиня Мария Луиза № 69В, ет. 1

– С настоящото уведомявам/уведомяваме*, че се отказвам/отказваме* от сключения от мен/нас* договор за покупка на следните стоки*/за предоставяне на следната услуга*

– Поръчано на*/получено на*

– Име на потребителя/ите

– Адрес на потребителя/ите

– Подпис на потребителя/ите (само в случай, че настоящият формуляр е на хартия)

– Дата

* Ненужното се зачертава.

Приложение № 2 - Информация относно упражняване правото на отказ от договора

Информация относно упражняване правото на отказ от договора

Стандартни указания за отказ:

I. Право на отказ от договора от разстояние или извън търговския обект.

I. Имате право да се откажете от настоящия договор, без да посочвате причини за това, в срок 14 дни.

II. Срокът за отказ е 14 дни считано от датата, на която Вие или трето лице, различно от превозвача и посочено от Вас, сте влезли във владение на стоките.

За да упражните правото си на отказ, трябва да ни уведомите на контактните данни, посочени на сайта ни и за решението си да се откажете от договора с недвусмислено заявление (например писмо, изпратено по пощата, факс или електронна поща).

Можете да използвате приложения стандартен формуляр за отказ, но това не е задължително. Можете също така да попълните и подадете по електронен път стандартния формуляр за отказ или друго недвусмислено заявление за отказ на нашия уебсайт. Ако използвате тази възможност, ние незабавно ще Ви изпратим на траен носител (например по електронна поща) съобщение за потвърждение на получаването на отказа.

За да спазите срока за отказ от договора, е достатъчно да изпратите съобщението си относно упражняването на право на отказ преди изтичането на срока за отказ от договора.

IV. Действие на отказа.

Ако се откажете от настоящия договор, ние ще Ви възстановим всички плащания, които сме получили от Вас, включително разходите за доставка (с изключение на допълнителни разходи, свързани с избран от Вас начин на доставка, различен от най-евтиния стандартен начин на доставка, предлаган от нас), без неоправдано забавяне и във всички случаи не по-късно от 14 дни считано от датата, на която ни информирате за Вашето решение за отказ от настоящия договор и получим обратно стоката. Ще извършим възстановяването по посочена от Вас банкова сметка, като при този случай това възстановяване няма да бъде свързано с никакви разходи за Вас.

Имаме право да отложим възстановяването на плащанията до получаване на стоките обратно или докато не ни представите доказателства, че сте изпратили обратно стоките, в зависимост от това, кое от двете събития е настъпило по-рано.

Вие отговаряте единствено за намаляване стойността на стоките вследствие на изпробването им, различно от необходимото за установяване на тяхното естество, характеристики и добро функциониране.

Допълнителна потребителска информация вижте на интернет страницата ни.