

## ПРАВИЛА ЗА РАБОТА НА ОНЛАЙН МАГАЗИНА

### I. ОБЩИ РАЗПОРЕДБИ

1. Освен ако изрично не е посочено или от контекста не произтича друго, използваните в настоящите правила дефиниции имат следното значение:

- 1.1. **“Онлайн магазин”** (по-нататък: **„Магазин”**) – услуга и онлайн магазин, управляван от търговеца на адрес: [www.zepter.bg](http://www.zepter.bg)
- 1.2. **“Клиент”** – физическо лице, включително клиент, пълнолетно и дееспособно, с местожителство на територията на Европейския съюз, или юридическо лице или организационна единица без юридическо представителство в посочените по-горе територии, като и двете следва да притежават дееспособност за поемане на задължения, да са страни по договора за електронен профил и да имат право да закупуват продукти от магазина.
- 1.3. **“Клиент”** – физическо лице, пълнолетно и дееспособно, което сключва с търговеца Договор за електронен профил, Договор за продажба или Договор за членство в ZepterClub, като това не е пряко свързано с неговата търговска или професионална дейност.
- 1.4. **“Търговец”** – „Цептер България” ЕООД, с ЕИК: 040525852, с регистрация по ДДС, Идентификационен номер по ЗДДС: BG 040525852, вписано в Търговски Регистър и регистър на юридическите лица с нестопанска цел към Агенция по Вписванията, със седалище и адрес на управление: град София, ул. Черковна 38, ет. 1, офис 2. Контакти за обслужване на клиенти: телефонен номер: 02/ 988 44 58; емейл адрес: [clients@zepter.bg](mailto:clients@zepter.bg)
- 1.5. **“ZepterClub”** (по-нататък: **“Програмата”** или **“ZepterClub”**) – програма за лоялност, организирана от търговеца за клиенти, чиято цел е популяризиране и промотиране на продукти, безплатна и доброволна, която предлага привилегии за своите членове, определени в Общите условия на програмата. Клиентът може да се присъедини към програмата, като се регистрира в магазина или създаде профил съгласно настоящите правила за работа.
- 1.6. **“Член на ZepterClub”** (по-нататък: **“Член”**) – клиент, който се е присъединил към Програмата съгласно Общите условия и Правилата за работа на онлайн магазина.

Загубата на статус на клиента е равна на прекратяване на договора за членство в програмата.

- 1.7. **“Местожителство”** – място, където физическото лице има постоянно местожителство.
- 1.8. **“Продукти”** – артикули (продукти), които търговецът представя в магазина, като показва техните характеристики, технически и потребителски параметри и цени. Клиентът може да ги поръчва в магазина, освен ако даден продукт, според информацията на уебстраницата на магазина, е изключен.
- 1.9. **“Идентификационен данъчен номер”** – идентификационен номер, който компетентните органи се дали на юридическо лице по неговото седалище за нуждите на данъчното облагане.

- 1.10. **“ДДС номер в ЕС”** – европейски номер на юридическо лице, регистрирано по ДДС, който дава право на юридическото лице да изпълнява вътреобщностни трансакции. Ако в магазина клиентът използва валиден и правилен ДДС номер в ЕС, цените на продуктите са нетни цени на дребно или нетни цени за членове с ДДС за продукти и услуги в размер на 0%.
- 1.11. **“Цена на дребно”** – цената на даден продукт (продукти) е обявен в лева, с включен ДДС. Цената в зависимост от статуса на клиента включва: За местни физически и юридически лица цената е обявената цена с включен ДДС (брутна цена на дребно); за юридическото лице, което е със седалище в Европейския съюз и притежава валиден и правилен ДДС номер в ЕС цената представлява нетната цена на дребно с включен ДДС 0%, за физически лица с местожителство извън Европейския съюз и юридически лица със седалище извън Европейския съюз е нетна цена на дребно, без включен ДДС.
- 1.12. **“Цена за членове”** – намалена цена на дребно, определена в магазина за всеки продукт, закупен в магазина от член, съгласно условията, посочени в Правилата за работа на магазина и в зависимост от статута на клиента: За местни физически и юридически лица цената е обявената цена с включен ДДС (брутна цена на дребно); за юридическото лице, което е със седалище в Европейския съюз и притежава валиден и правилен ДДС номер в ЕС цената представлява нетната цена на дребно с включен ДДС 0%, за физически лица с местожителство извън Европейския съюз и юридически лица със седалище извън Европейския съюз е нетна цена на дребно, без включен ДДС. Избирайки опцията за цена за членове на съответния продукт в магазина, клиентът изразява желанието си да се присъедини към програмата, а ако не отмени избора си да се присъедини към програмата, се присъединява към нея.
- 1.13. **“Продажна цена”** – цена на продуктите в зависимост от статута на клиента: цена на дребно (нетна или брутна) или цена за членове (нетна или брутна), добавена към електронната кошница с други възможни разходи, които клиентът следва да плати в съответствие с правилата за работа, включително разходи за доставка, зоново плащане, а при доставки извън Европейския съюз и разходите за митническо обслужване.
- 1.14. **“Допълнителни разходи”** – разходи за мита, данъци, тарифи или такси, които клиент с местожителство или седалище извън Европейския съюз може да бъде задължен да поеме според местните разпоредби с оглед на доставката на продуктите, закупени въз основа на договора за продажба.
- 1.15. **“Поръчка”** – формата за поръчка, попълнена правилно и с верни данни на клиента, потвърдена от клиента и изпратена на търговеца чрез избиране на опцията „Поръчай и плати“.
- 1.16. **“Договор за продажба”** – поръчката в частта ѝ за закупуване на продуктите, потвърдена от търговеца съгласно правилата за работа.
- 1.17. **“Електронна услуга”** – безплатна услуга, която търговецът предлага на клиента в магазина по електронен път.

- 1.18. **“VIES”** – Европейска система за обмяна на информация относно ДДС, която позволява верификацията на ДДС номерата в ЕС на юридически лица, регистрирани на територията на Европейския съюз.
- 1.19. **“Форс мажор”** – терористични актове, война, обявена или необявена, блокади, затваряния, бунтове, протести, епидемии, свлачища, земетресения, наводнения, експлозии, спиране на ток и други внезапни, външни събития извън контрола на страните, които не позволяват изпълнение на договора изцяло или частично, постоянно или временно, които нито търговецът, нито клиентът могат да предотвратят или предвидят с грижата на добър стопанин, или да ги прогнозират в разумна степен.
- 1.20. **“Работни дни”** – в зависимост от контекста, в който се използва понятието, дните от седмицата от понеделник до петък без официални празници на територията на Република България или дните от понеделник до петък без официални празници по местожителството или офиса на клиента, в които се извършват доставки на продукти.
- 1.21. **“Регламент”** – 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 и за отмяна на Директива 95/46/ЕО.
- 1.22. **“Правила за работа”** – следващите правила.
2. Правилата за работа определят правилата и условията за използване на магазина. Клиентът има свободен достъп до правилата от уебстраницата [www.zepter.bg](http://www.zepter.bg) раздел “Правила за работа на онлайн магазина”.
3. Магазинът може да се използва, ако правилата бъдат приети. Правилата за работа се приемат по време на регистрацията в магазина.

## II. ЕЛЕКТРОННИ УСЛУГИ В МАГАЗИНА

1. В магазина се предоставят следните електронни услуги:
- 1.1. **Регистрационна форма** – електронна форма, предоставена в магазина от търговеца, която съдържа данни, необходими за идентификация и регистрация на лице, което иска да притежава статус на клиент в магазина, и на лице, което иска да притежава статус на член на програмата, както и начините за директен контакт. Правилното и цялостно попълване на формата от лице, което иска да има статус на клиент, или лице, което иска да има статус на член на програмата, и изпращането ѝ на търговеца с избиране на опцията „Регистриране“ е необходимо, за да може лицето да стане клиент или член; (на уебстраницата на магазина има интерактивна форма).
- 1.2. **Профил** – набор от ресурси в информационната система на търговеца, обозначен с индивидуално име (логин, т.е. имейл адрес) и дефинирана от клиента парола, където се съхраняват предоставените от клиента данни и информацията за сключените договори за продажба. Клиентът започва да използва профила си, след като се регистрира в магазина. В рамките на услугата електронен профил клиентът може да използва следните функции: промяна на паролата, преглед на историята на договорите за продажба с подробна информация за конкретния договор и текущия му

статус, възможности за плащане на договора за продажба и промяна на начина на плащане (ако не е платено предварително), изтриване на профила (отказ от профила), даване и оттегляне на съгласието за обработване на лични данни, на съгласието за целите на маркетинга на продуктите и услугите на търговеца, за получаване на търговска информация или за директен маркетинг на търговеца посредством автоматични съобщителни системи (напр. имейл, SMS, изпращани без човешко участие) и използване на телекомуникационни устройства (напр. телефон, компютър), приемане или неприемане на изменения в правилата за работа. С помощта на инструментите в профила клиентът също така може да се присъедини към програмата и сам да смени адреса си. Ако иска да промени другите данни, клиентът трябва да се свърже с търговеца по електронен път на адрес: **clients@zepter.bg**

- 1.3. **Форма за поръчка** – интерактивна форма в магазина, която позволява да се направи поръчка чрез добавяне на продукти в електронна кошница, като се предоставят надлежни и пълни данни за изпълнение на договора за продажба и дефиниране на неговите условия, включително начина на доставка и плащане. Ако поръчката е направена от лице, което няма статут на клиент, при правенето на поръчката то следва да сключи с търговеца договора за електронен профил и да стане клиент. При правенето на поръчката има и възможност да се присъедини към програмата. Клиентът започва да използва електронната форма за поръчка, като добави първия продукт в електронната кошница. Поръчката се приключва, след като клиентът последователно изпълни следните действия: (1) попълване на формата за поръчка (2) избиране на опцията „Поръчай и плати“ след попълване на формата за поръчка. Преди клиентът да потвърди поръчката чрез избор на посочената по-горе опция, той може да промени формата за поръчка индивидуално; (на уебстраницата на магазина има интерактивна форма).
- 1.4. **Бюлетин** – услуга за електронно разпространение, която търговецът предоставя в магазина посредством имейл, която позволява на потребителите да получават автоматично от търговеца издания на бюлетина с информация за търговеца, продуктите, новини и промоции и нови функции в магазина.
2. Услугата за електронна регистрация е безплатна, еднократна и приключва с изпращането от клиента на формата за регистрация съгласно раздел III, т. 3 подолу или ако клиентът прекъсне по-рано процеса на регистрация.
3. Клиентът със статут на потребител няма право да се оттегли от договора за извършване на услугата електронна регистрация, ако тази услуга е била изцяло изпълнена от търговеца. С изпращането на формата за регистрация на търговеца в съответствие с раздел III, т. 3 по-долу клиентът със статут на потребител дава съгласие на търговеца да изпълни услугата по електронна регистрация.
4. Електронният профил е безплатен и неограничен във времето. Клиентът има право по всяко време и без посочване на причина да премахне профила си (да се откаже от него), което е равносилно на прекратяване на договора за изпълнение на услугата електронен профил от клиента, а ако клиентът е член – автоматично прекратяване на договора за членство в програмата.

5. Търговецът има право да прекрати незабавно договора за предоставяне на електронен профил при съществено нарушение на правилата за работа от страна на клиента, напр. при предоставяне на неверни данни на друг клиент, публикуване на незаконно съдържание, което нарушава общоприетите социални норми, причинява нарушение на работата или претоварване на ИСТ системи и също при изпращане на голям брой поръчки и систематично неплащане. Търговецът изпраща предизвестие за прекратяване по електронен път на имейл адреса на клиента, което влиза в сила незабавно щом достигне до клиента по начин, който позволява на клиента да се запознае със съдържанието му (дата на получаване). Ако клиентът е член, договорът за членство в програмата се прекратява автоматично в деня на получаването.
6. Клиентът със статут на потребител има право да се оттегли от договора за електронен профил, без да посочва причина и без разходи, в срок от 14 дни от датата на сключване на договора за електронен профил, като уведоми търговеца по електронен път на имейл адрес: [clients@zepter.bg](mailto:clients@zepter.bg) За да бъдат спазени горните условия, клиентът със статут на потребител трябва да изпрати уведомлението преди изтичане на срока. Търговецът изпраща на клиента със статут на потребител потвърждение за получаване на уведомлението за оттеглянето на устойчив носител под формата на защитен PDF файл. Ако клиентът със статут на потребител е член, оттеглянето от договора за електронен профил е равнозначно на прекратяване на договора за членство в програмата.
7. Клиентът със статут на потребител може, но не е длъжен да използва формуляр 1 по-долу.
8. Услугата електронна форма за поръчка е безплатна, еднократна и приключва с изпращането от клиента на поръчката с избиране на опцията „Поръчай и плати“ или ако клиентът прекъсне по-рано процеса на поръчване.
9. Клиентът със статут на потребител няма право да се оттегли от договора за извършване на услугата електронна поръчка, ако тази услуга е била изцяло изпълнена от търговеца. С избиране на опцията „Поръчай и плати“ клиентът дава съгласие на търговеца да изпълни услугата електронна поръчка.
10. Услугата електронен бюлетин е безплатна и за неопределен период. Абонаментът за бюлетина започва, когато лицето, което иска да използва услугата електронен бюлетин, даде своя имейл адрес и избере опцията „Абониране“ на началната страница на магазина. В момента на избиране на опцията „Абониране“ лицето, което иска да използва услугата електронен бюлетин, се абонира за него и получава потвърждение за сключване на договора за изпълнение на услугата електронен бюлетин с необходимата по закон информация. Потвърждението се изпраща на устойчив носител под формата на защитен PDF файл и може да бъде променяно само по взаимно съгласие от потребителя и търговеца. Лицето, което иска да използва електронния бюлетин, има право по всяко време и без да посочва причина да се откаже от абонамента, като изпрати уведомление до търговеца по електронен път на имейл адрес: [clients@zepter.bg](mailto:clients@zepter.bg), което е равнозначно на прекратяване на договора за предоставяне на услугата електронен бюлетин.
11. Когато лицето, което иска да използва услугата електронен бюлетин, предостави своя имейл адрес и избере опцията „Абониране“, това означава, че се е запознало с правилата за работа, приема ги изцяло и се задължава да ги спазва, като приема да бъде част от директния маркетинг на търговеца посредством автоматични съобщителни системи (имейл, изпратен без човешко участие) и използване на

телекомуникационни устройства (компютър) и/или чрез съобщения изпратени чрез мобилно устройство, вайбър, както и чрез изпращане на съобщения чрез всякакви комуникационни канали. Потребителят на услугата електронен бюлетин има право по всяко време да оттегли описаното в предишното изречение съгласие, като уведоми търговеца по електронен път на имейл адрес: clients@zepter.bg, което е равнозначно на прекратяване на договора за изпълнение на услугата електронен бюлетин.

12. Клиентът има право да се оттегли от договора за услугата електронен бюлетин, без да посочва причина и без разходи, в срок от 14 дни от датата на сключване на договора за изпълнение на услугата, като уведоми търговеца по електронен път на имейл адрес: clients@zepter.bg. За да бъдат спазени горните условия, клиентът трябва да изпрати уведомлението преди изтичане на срока. Търговецът изпраща на клиента потвърждение за получаване на уведомлението за оттеглянето на устойчив носител под формата на защитен PDF файл.
13. Клиентът може, но не е длъжен да използва формуляр 2 по-долу.
14. Търговецът е длъжен да изпълнява електронните услуги надлежно и носи отговорност към клиента за неизпълнение или лошо изпълнение, освен ако неизпълнението или лошото изпълнение на електронните услуги не е по негова вина, а в резултат на „форс мажор“.
15. Клиентът може да изпраща оплаквания относно изпълнението на електронните услуги от търговеца по електронен път на имейл адрес: clients@zepter.bg
16. Препоръчително е в оплакването клиентът да посочи името и фамилията си или името на компанията и информация за контакт, както и да опише причината за оплакването. Ако клиентът има статут на потребител, изискванията от предходното изречение имат единствено препоръчителен характер и пренебрегването им няма да се отрази на ефективното обработване на подаденото оплакване.
17. Търговецът е длъжен да уреди рекламацията в срок от 14 дни след получаването ѝ.

### **III. ПРАВИЛА ЗА ИЗПОЛЗВАНЕ НА МАГАЗИНА**

1. Лице, което иска да използва магазина, трябва да има:
  - 1.1. Интернет браузер, който поддържа SSL протокол;
  - 1.2. Достъп до Интернет;
  - 1.3. Електронен пощенски профил – имейл адрес.
2. Магазинът се използва, както следва:
  - 2.1. Регистрация в магазина в съответствие с точки 3-7 по-долу, включително регистрация посредством външна автентификация (напр. инструментите, които са предоставени на магазина от Facebook),
  - 2.2. Регистрация в магазина, включително регистрация посредством външна автентификация (напр. инструментите, които са предоставени на магазина от Facebook), когато прави поръчка в съответствие с процедурата в раздел IV, т. 1-6.
  - 2.3. Влизане, включително регистрация посредством външна автентификация (напр. инструментите, които са предоставени на магазина от Facebook) – с използване на електронния профил.

3. Клиентът се регистрира в магазина или в магазина и програмата посредством инструментите в магазина, като изпраща формата за регистрация, надлежно попълнена и в съответствие с действителните обстоятелства, потвърдени с опцията „Регистрация“.
4. В момента на описаното в т. 3 по-горе потвърждаване клиентът е регистриран в магазина или в магазина и програмата, което е равносилно на възможност за използване на електронния профил или на електронния профил и предимствата на програмата. Клиентът получава потвърдението за сключване на договора за електронен профил и/или за членство в програмата с необходимата по закон информация на устойчив носител под формата на защитен PDF файл на имейл адреса, който е посочил във формата за регистрация. Полученото от клиента потвърждение може да бъде променяно само по взаимно съгласие от клиента и търговеца.
5. Изпращането на формата за регистрация е равнозначно на:
  - 5.1. Декларация от клиента, че е запознат със съдържанието на правилата, включително за обработване на личните данни, като ги приема изцяло и се задължава да ги спазва,
  - 5.2. Декларация от клиента, че цялата предоставена от него информация при регистрацията е вярна и ще бъде обновена незабавно в случай на промяна.
6. При присъединяване към програмата изпращането на формата за регистрация е равнозначно и на декларация от клиента, че е запознат със съдържанието на общите условия на програмата, като ги приема изцяло.
7. Търговецът си запазва правото да провери данните, които клиентът е предоставил във формата за регистрация и е обновил в съответствие с правилата. Търговецът може да откаже да сключи договора за изпълнение на услугата електронен профил или за услугата електронен профил и членство в програмата, ако формата за регистрация не е попълнена правилно, най-вече ако в нея има грешни, непълни или данни на друго лице. Ако търговецът откаже да сключи договора за електронен профил и/или за членство в програмата, той незабавно трябва да уведоми клиента на имейл адреса, посочен във формата за регистрация. Ако в процеса на промяна на данните клиентът предостави грешни, непълни или данни на друго лице, търговецът може да се оттегли от договора за електронен профил и/или за членство в програмата по начина и с действие съгласно раздел II, т. 5, като уведоми клиента на посочения имейл адрес.
8. Ако клиентът вече използва услугата електронен профил, след влизане той може да използва всички инструменти в магазина.

#### **IV. СКЛЮЧВАНЕ НА ДОГОВОРА ЗА ПРОДАЖБА**

1. Договорът за продажба се сключва чрез следните действия:
  - 1.1. Изпращане на поръчката от клиента посредством инструментите в магазина
    - чрез изпращане на формата за поръчка, попълнена надлежно и в съответствие с актуалните обстоятелства, което клиентът потвърждава с избиране на опцията „Поръчай и плати“, което е равносилно на предложение към търговеца за сключване на договор за продажба или на договор за продажба и договор за членство в програмата, или ако лицето няма статут на клиент

- Договор за изпълнение на услугата електронен профил и Договор за продажба или Договор за изпълнение на услугата електронен профил, Договор за продажба и Договор за членство в програмата в съответствие с настоящите правила за работа,

- 1.2. Търговецът изпраща на клиента потвърждение за приемане на предложението на посочения от клиента имейл адрес, след като клиентът е избрал опцията „Поръчай и плати“.
2. От момента на потвърдението съгласно т. 1.2, при ограниченията на т. 8, се стига до сключване на Договор за продажба или Договор за продажба и за членство в програмата, или ако лицето няма статут на клиент, Договор за изпълнение на услугата електронен профил и на Договор за продажба или Договор за изпълнение на услугата електронен профил, Договор за продажба и за членство в програмата. Клиентът получава горепосоченото потвърждение, а при сключване на Договор за изпълнение на услугата електронен профил и/или за членство в програмата, също и потвърждение за сключване на Договор за изпълнение на услугата електронен профил и/или за членство в програмата с необходимата по закон информация. Потвържденията се изпращат на защитен PDF файл и могат да бъдат променяни само по взаимно съгласие от клиента и търговеца.
3. Ако поръчката се прави от клиент юридическо лице със седалище на територията на Европейския съюз, което във формата за поръчка или профила е посочило ДДС номер в ЕС, на всеки етап от поръчката този ДДС номер се проверява във VIES и клиентът се уведомява за резултата от тази проверка найкъсно в момента на избиране на опцията „Поръчай и плати“. Клиентът може да закупи продукти на нетна цена на дребно или на нетна цена за членове (без ДДС) само при положителна верификация на ДДС номера на клиента във VIES.
4. Изпращането на формата за поръчка е равнозначно на декларация на клиента, че информацията и данните, предоставени от него в процеса на поръчване, са верни.
5. Изпращането на формата за поръчка при сключване на договора за електронен профил от лице, което иска да стане клиент, също е равнозначно на декларация от това лице, че се е запознало със съдържанието на правилата, приема ги изцяло и се задължава да ги спазва.
6. Изпращането на формата за поръчка от клиент, който сключва договор за членство в програмата, също е равнозначно на декларация от клиента, че се е запознал със съдържанието на общите условия по програмата, приема ги изцяло и се задължава да ги спазва.
7. Коментари към поръчката, които клиентът е добавил във формата за поръчка, не са обвързващи за търговеца, но той ще ги вземе предвид, ако е възможно.
8. Търговецът си запазва правото да провери данните на клиента във формата за поръчка. Той може да откаже да сключи договора за продажба, договора за електронен профил и/или за членство в програмата, ако формата не е попълнена правилно, най-вече при предоставяне на грешни, непълни или данни на друго лице. Ако търговецът откаже да сключи договора за продажба, договора за електронен профил и/или за членство в програмата, той незабавно следва да уведоми клиента за това по електронен път на посочения от клиента във формата за поръчка имейл адрес.
9. Ако клиентът добави в електронната кошница повече продукти от наличните в магазина, търговецът го уведомява незабавно, но най-късно в момента, в който клиентът изпраща поръчката чрез избиране на опцията „Поръчай и плати“. В този



случай клиентът може да намали количеството продукти до наличните в магазина или да се откаже от закупуването на продуктите.

10. Поръчки могат да се изпращат през целия ден при ограниченията на раздел VII, т. 3 по-долу. При изпращане на поръчка в събота, неделя или официални празници в Република България сроковете във връзка с изпълнението на договора за продажба текат от първия работен ден след посочените дни.
11. Клиентът получава информация относно текущия статус на договора за продажба на посочения имейл адрес или в профила си.

## **V. ПЛАЩАНЕ НА ПРОДАЖНАТА ЦЕНА**

Цената може да бъде платена чрез кредитна карта или е-трансфер – онлайн авторизация с пълно кодиране на връзката (SSL протокол с възможност за използване на 128-битов кодиращ ключ), дебитна карта, като плащането се извършва след приключване на процеса на поръчване. Цената може да бъде платена по банкова сметка на „Цептер-България“ ЕООД, като за улеснение на купувача банковите сметки са посочени в раздел „Контакти“. Плащания се приемат и чрез наложен платеж.

## **VI. ДОСТАВКА И ПРЕДАВАНЕ НА ПРОДУКТИТЕ**

1. При ограниченията на т. 5 по-долу закупените продукти на територията на Република България, се изпращат от продавача чрез представител на куриерска компания в срок от 5 работни дни, а за лица от Европейския съюз от 10 работни дни, считано от датата на получаване на плащането от „Цептер-България“ ЕООД.
2. Общата цена се изчислява окончателно след погълване на формата за поръчка. Допълнителните разходи, ако има такива, се калкулират от местните органи, след като закупените съгласно договора за покупка продукти пристигнат в държавата по местоназначение.
3. Ако местоживеенето или седалището на клиента е в Република България и цената на дребно или цената за членове на продуктите в електронната кошница е над 1000 лева, цената на доставката е включена в цената на дребно или цената за членове на продуктите – продажна цена. Ако цената на дребно или цената за членове на продуктите в електронната кошница е по-малка или равна на 1000 лева, доставката е за сметка на клиента, а продажната цена е цената на дребно или цената за членове на продуктите без разходите за доставката. За доставки извън територията на Република България, клиентът заплаща отделно цената за доставка.
4. Клиентът потвърждава доставката в товарителницата. Преди да потвърди доставката, клиентът трябва да провери дали има повреди и тогава да подпише товарителницата, като се препоръчва да се провери и съдържанието на пратката.

Ако се установят повреди на продуктите или несъответствие в количеството на доставката, клиентът следва да действа съгласно раздел IX “Рекламации и гаранция”. Заедно с продуктите търговецът предоставя на клиента всички необходими документи, вкл. счетоводните.

Продукти се доставят само на територията, на която се намира местожителството или седалището на клиента.

5. Продукти се доставят само в работни дни от 8 до 18 часа.
6. Търговецът си запазва правото да доставя повече опаковки, ако размерът надхвърля този на евро пале и/или ако теглото на пратката е над 31,5 кг, а при доставки извън Европа – 20 кг.
7. При закупуване на устройство за пречистване на вода монтажът се извършва от местен техник на търговеца след сключване на договор за монтаж с клиента.

## VII. ЗАДЪЛЖЕНИЯ И ОТГОВОРНОСТИ

1. Търговецът трябва да положи всички усилия за изпълнение на услугите си на най-високо ниво, като се задължава да спазва поверителност на кореспонденцията и да предприема мерки за защита на сървъра от неоторизиран достъп.
2. Търговецът се задължава да пази личните данни съгласно действащите разпоредби, най-вече закона за защита на личните данни.
3. Търговецът си запазва правото на регулярни сервизни дейности, които могат да ограничат достъпа до магазина, но смущенията в работата на магазина не следва да надвишават 2 часа наведнъж и да се случват повече от веднъж седмично.
4. Клиентът е длъжен да използва магазина според действащото законодателство, тези правила, най-вече да не предоставя незаконно съдържание, да не нарушава общоприетите социални норми или да предизвиква прекъсване на работата или претоварване на ИСТ системите на уебстраницата на магазина.
5. Търговецът не носи отговорност за:
  - 5.1. Невъзможност за използване на магазина вследствие на „форс мажор“;
  - 5.2. Използване на магазина или електронния профил от клиента по незаконен или несъвместим с тези правила начин, както и за всички последици от това;
  - 5.3. Предоставен на трета страна от клиента имейл адрес, телефонен номер или парола, които използва за влизане;
  - 5.4. Предоставяне на парола и лични данни на оторизирани лица в съответствие със законовите разпоредби;
  - 5.5. Липса на трансмисия или скорост на предаване на данни, причинени от технически ограничения при клиента;
  - 5.6. Отказ на трета страна да заплати за покупката на продуктите.
6. Ако клиентът не помни паролата за достъп до профила, той следва да използва процедурата за възстановяването ѝ в магазина.
7. Ако клиентът загуби паролата си за достъп до профила или узнае за неоторизиран достъп до профила, незабавно трябва да уведоми търговеца на следния имейл адрес: [clients@zepter.bg](mailto:clients@zepter.bg). Уведомлението влиза в сила от момента, в който достигне до търговеца по начин, който му позволява да се запознае със съдържанието му. До този момент търговецът не носи отговорност за неоторизирани действия в резултат на използване на профила от трети страни чрез изгубената от клиента

парола. Ако не бъде получено уведомление съгласно горното изречение, търговецът не отговаря за вреди, които клиентът е претърпял от това, с изключение на вреди вследствие на предумишлени действия или груба небрежност на търговеца.

8. Когато получи уведомление по т. 7, търговецът блокира профила и стартира проверка, като верифицира действията, извършени в профила след уведомлението. Търговецът незабавно информира клиента за резултатите от проверката по електронен път на имейл адреса на клиента.

## VIII. ОБРАБОТВАНЕ НА ЛИЧНИ ДАННИ

1. Администратор на лични данни е търговецът.
2. Лични данни, които търговецът събира по време на сключване на описаните подолу договори или по време на тяхното изпълнение, ще бъдат обработвани за следните цели:
  - a. Съгласно чл. 6, ал. 1, т. б от Регламент (ЕС) 2016/679 за целите на сключването и изпълнението на следните договори: (i) Договор за електронен профил, (ii) Договор за продажба, (iii) Договор за електронен бюлетин и (iv) Договор за членство в ZepterClub,
  - b. Съгласно чл. 6, ал. 1, т. в от Регламент (ЕС) 2016/679 за целите на изпълнение на правните задължения, по които търговецът е страна, напр. издаване и съхраняване на фактури и други счетоводни документи, ако клиентът иска продуктите да бъдат изпратени на друг получател – информиране на получателя на продуктите относно източника на получаване на неговите лични данни, отговор на жалби в срока, определен в нормативните разпоредби,
  - c. Съгласно чл. 6, ал. 1, т. е от Регламент (ЕС) 2016/679, при обосновен интерес на търговеца, именно (i) за целите на директния маркетинг на продукти и услуги на търговеца, (ii) за завеждане, защита и уреждане на рекламации, (iii) за изготвяне на доклади, анализи, статистики за вътрешни нужди на търговеца, (iv) за гарантиране на сигурността на мрежата и информацията. При отделно съгласие, за целите на:
    - d. за маркетинг/ директен маркетинг на продукти и услуги на търговеца с използване на автоматични телефонни системи и телекомуникационно оборудване, както и чрез изпращане на съобщения чрез всякакви комуникационни канали.
    - e. за изпращане на търговска информация от търговеца по имейл и/или чрез изпращане на съобщения чрез всякакви комуникационни канали.
3. Получатели на лични данни: организации, с които търговецът изпълнява договора за продажба (напр. куриерска компания, оторизирана фирма за сервизно обслужване на уредите на търговеца), при посочен от клиента друг получател на продуктите – получателя на продуктите, организации, с които търговецът извършва маркетинг на своите продукти и услуги (напр. пощенска служба, телекомуникационен оператор, рекламна компания), организации, с които търговецът осъществява електронни услуги в магазина (напр. доставчици на ИТ услуги), организации, на които търговецът възлага консултантски, данъчни, одитни услуги, правна помощ, организации за разплащателни услуги (напр. банка).

4. Личните данни се съхраняват за определен период в зависимост от целта, за която са събрани и правното основание за тяхната обработка, тоест:
  - a. Сключване и изпълнение на договори – (i) Договор за електронен профил – до края на договора, (ii) Договор за продажба – докато не бъде изпълнен, (iii) Договор за електронен бюлетин – до края на договора и (iv) Договор за членство в ZepterClub – до края на договора,
  - b. Изпълнение на правни задължения на търговеца – докато не бъдат изпълнени от търговеца,
  - c. Защита на легитимни интереси на търговеца: (i) директен маркетинг на продукти и услуги на търговеца – до получаване на искане за оттегляне, (ii) за завеждане, защита и уреждане на рекламации – до уреждане на рекламацията или докато търговецът получи обосновано възражение, (iii) за изготвяне на доклади, анализи, статистики за вътрешни нужди на търговеца – до получаване от търговеца на обосновано възражение, (iv) за гарантиране на сигурността на мрежата и информацията – един месец или до получаване от търговеца на обосновано възражение.
  - d. Отделно съгласие: директен маркетинг на продукти и услуги на търговеца с използване на автоматични телефонни системи и телекомуникационно оборудване или изпращане на търговска информация на търговеца по имейл, както и чрез изпращане на съобщения по всякакви комуникационни канали – до оттегляне на съгласието.
5. Субектът на данните има право на достъп до своите данни и право на корекции, премахване, ограничаване на обработването и изтриване.
6. Освен това, субектът на данните има право по всяко време да изпрати обосновано възражение относно обработването на неговите лични данни от легитимен интерес на търговеца. Ако търговецът продължи да обработва тези лични данни за директен маркетинг в свой легитимен интерес, субектът на данните може да възрази. Ако търговецът приеме обоснованото възражение или при изпращане на възражение, данните на съответния субект на данни вече няма да се обработват.
7. Ако личните данни се обработват въз основа на дадено съгласие по чл.6 буква а) от Регламент (ЕС) 2016/679, клиентът също има право по всяко време да оттегли съгласието си за обработване на личните данни, без да се засяга законосъобразността на обработването въз основа на съгласие преди то да бъде оттеглено.
8. За да упражни описаните по-горе права, субектът на данните трябва да се свърже с търговеца посредством данните за контакт на търговеца посочени по-горе.
9. Субектът на данните има и право да подаде жалба до Комисията за защита на личните данни на адрес: град София, бул. „проф. Цветан Лазаров“ № 2, ако установи, че данните му се обработват без оглед на разпоредбите за защита на данните, включително на правилата.
10. Предоставянето на лични данни е доброволно, но предоставянето им при поискване от търговеца за конкретен договор (което е обозначено с“\*” в процеса на сключване на съответния договор) е необходимо за сключването и изпълнението на договора за електронен профил, договора за продажба, договора за електронен бюлетин и/или договора за членство в ZepterClub.

Липсата на данните означава невъзможност за сключване и изпълнение на посочените по-горе договори.

11. Търговецът е организация, която е задължена да обработва личните данни безопасно и в съответствие с действащите разпоредби, като е разработила „Политика за личните данни“, която може да бъде намерена на уебстраницата на магазина.

## **IX. РЕКЛАМАЦИИ И ГАРАНЦИЯ**

1. Търговецът е длъжен да достави на клиента продуктите без физически или правни дефекти и която отговаря на договора за продажба. Съгласно разпоредбите на Закона за защита на потребителите, относно законова гаранция, търговецът отговаря пред клиента, ако продаденият продукт има физически или правни дефекти и за всяко несъответствие с договора за продажба.
2. В допълнение търговецът дава гаранция за доброто качество и правилното функциониране на продаваните от него продукти, с изключение на разкомплектоване на продуктите или техните компоненти, както е описано в гаранционната карта.
3. Ако в гаранционния срок или в срока на отговорност на търговеца по търговската гаранция бъдат установени дефекти на закупените продукти, клиентът, следва да подаде рекламация в Централен склад на „Цептер България“ ЕООД, намиращ се в град София, бул. „Европа“ № 176 или в офис на дружеството в градовете в Република България, списък на които е публикуван на страницата на магазина.
4. За стартиране на процедурата по рекламация клиентът може да използва формата за рекламация на уебстраницата на магазина или в сервизните центрове на търговеца. Ако клиентът не използва формата за рекламация, посочена в предходното изречение, той трябва да опише рекламацията така, че за търговеца да бъде възможно да я обработи. Ако клиентът има статут на потребител, изискванията от предходното изречение, имат само препоръчителен характер и неспазването им не се отразява на ефективното обработване на рекламацията. Клиентът следва да върне дефектните продукти за сметка на търговеца: (i) в централен склад, град София, бул. „Европа“ № 176 или найблизък офис, ако има такъв по неговото местожителство или седалище, или (ii) да ги изпрати по куриер директно до Централен офис на дружеството, на адрес: град София, ул. Черковна 38, ет. 1, офис 2.
5. След уреждане на рекламацията клиентът е длъжен да вземе продукта за сметка на търговеца, но най-късно 14 дни след първото обаждане за получаване от търговеца в съответствие с избраната форма за комуникация по време на уреждането на рекламацията.
6. Търговецът е длъжен да уведоми клиента за отхвърлянето на рекламацията в срок от 14 дни, считано от датата на получаване на рекламацията. Ако рекламацията бъде приета, тя следва да бъде уредена в срок от 1 (един) месец от датата, на която търговецът е получил рекламираните продукти, освен ако страните не договорят друг нормален срок, който да не създава прекомерно неудобство за клиента.

## **X. ОТКАЗ ОТ ДОГОВОРА ЗА ПРОДАЖБА**

1. Клиентът със статут на потребител има право на отказ от договора за продажба, без да посочва причина, в срок от 14 дни от датата на получаване на продукта, като изпрати съобщение до търговеца за упражняване правото си на отказ по електронен път на имейл адрес: [clients@zepter.bg](mailto:clients@zepter.bg) За да бъдат изпълнени горните условия, клиентът със статут на потребител трябва да изпрати съобщението преди изтичане на този срок. Търговецът изпраща на клиента със статут на потребител потвърждение за получаване на съобщението за отказ от договора на устойчив носител във форма на защитен PDF файл.
2. Клиентът със статут на потребител може, но не е длъжен да използва формуляр 3 по-долу.
3. Клиентът със статут на потребител няма право на отказ от договор за продажба за продукти, които са доставени в запечатани опаковки (напр. кафе, козметика), ако опаковките са били отворени след доставката на продукта. По хигиенни или здравни причини такива продукти не могат да бъдат връщани след отваряне на опаковката.

## **XI. ВРЪЩАНЕ**

1. Ако клиентът със статут на потребител реши да се възползва от правото си на отказ от договора за продажба, страните се задължават да върнат взаимните облаги в срок от 14 дни, считано от датата на получаване от търговеца на съобщението за отказ от договора. Клиентът със статут на потребител е длъжен да върне продуктите в склада на търговеца на собствени разноси, а при продукти, посочени в раздел X, т. 3 по-горе, следва да ги върне в запечатана опаковка. Търговецът може да не възстанови продажната цена до получаване на продуктите или докато клиентът със статут на потребител изпрати доказателство за тяхното изпращане, в зависимост от това кое събитие настъпи първо.
2. Търговецът възстановява продажната цена по същия начин на плащане, който клиентът със статут на потребител е използвал за първата транзакция (трансфер), освен ако клиентът със статут на потребител изрично приеме друг начин на връщане. За клиента със статут на потребител не трябва да произтичат никакви разходи във връзка с описаното по-горе възстановяване на сумата.

## **XII. ОБРАБОТВАНЕ НА РЕКЛАМАЦИИ ВЪВ ВРЪЗКА С ФУНКЦИОНИРАНЕТО НА МАГАЗИНА**

1. Клиентът може да подава рекламации във връзка с функционирането на магазина по електронен път на имейл адрес: [clients@zepter.bg](mailto:clients@zepter.bg)
2. В рекламацията се препоръчва клиентът да посочи име и фамилия или име на фирма и данни за контакт, както и описание и причина за рекламацията. Ако клиентът има статут на потребител, изискванията от предходното изречение са само препоръчителни и неспазването им няма да се отрази на ефективното обработване на рекламацията.
3. Търговецът е длъжен да уреди рекламацията в срок от 14 дни от получаването ѝ.

## **XIII. ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ**

1. Търговецът си запазва правото да променя правилата за работа при изменение

на законовите разпоредби или да подобрява функционирането на магазина, най-вече като подобрява съществуващите инструменти в магазина или добавя нови, както и за да защити правата на клиента и да предотврати злоупотреби.

2. При ограниченията на т. 5 по-долу промените в правилата влизат в сила при условията, описани в т. 3 и 4 по-долу.
3. Търговецът ще публикува новите правила на уебстраницата на магазина, като те ще влязат в сила 30 дни след публикуването. Клиент, който се регистрира в магазина в периода между публикуването на новите правила и влизането им в сила, е длъжен в процеса на регистрация да се запознае и да приеме действащите към момента на регистрацията и новите правила.
4. Търговецът изпраща на клиента новите правила с молба за потвърждение в електронен формат на посочения от клиента в регистрационната форма имейл адрес. Новите правила влизат в сила 30 дни след датата на изпращането им от търговеца съгласно предходното изречение. Ако не приеме новите правила, клиентът е длъжен незабавно, но най-късно до 30 дни от датата на получаването им, да декларира пред търговеца чрез наличните в профила инструменти, че не се съгласява с новите правила, което е равносилно на отказ от профила и прекратяване на договора за електронен профил. Ако клиентът е член, прекратяването на договора за електронен профил е равносилно на прекратяване на договора за членство в програмата. Приема се, че изтичането без резултат на срока за изпращане на декларация по предходното изречение означава приемане на новите правила от клиента.
5. Изменения на правилата вследствие на необходимостта от адаптирането им към задължителни законови разпоредби влизат в сила от датата на влизане в сила на посочените законови разпоредби. Търговецът ще положи усилия да спази срока за уведомяване за промените по силата на т. 4 по-горе. В този случай се счита, че клиентът приема измененията, ако преди датата на влизане в сила на новите правила по описания в т. 5 по-горе начин не изпрати декларация до търговеца, че не е съгласен с новите правила, което е равнозначно на отказ от профила и невъзможност за използване на магазина.
6. Измененията на правилата не се отнасят до форми за поръчка, изпратени надлежно до търговеца в съответствие с правилата преди влизане в сила на новите правила.
7. Всички уведомления между страните в електронен формат ще се изпращат на последния имейл адрес, който са посочили в съответствие с правилата.
8. Информацията в магазина относно продукти (заедно с цените на дребно и за членове на продуктите) е покана за сключване на договор. Търговецът си запазва правото да променя продуктивния асортимент в магазина, както и цените на продуктите; промените не се отнасят до поръчките, които са били ефективно направени преди влизане в сила на подобни промени.
9. Когато клиентът може да защити правата си според местното право, а не според тези правила, местните правни норми са приложими към този потребител.
10. По въпроси, неуредени с тези правила, ще се прилагат действащите закони в Република България, при запазено право на прилагане на задължителните законови разпоредби за клиенти със статут на потребители по тяхното местоживееене.

11. Всички спорове вследствие на тези правила или свързани с тях ще се уреждат от компетентен български съд по седалището на търговеца, с изключение на спорове с клиент със статут на потребител, които ще се уреждат от компетентния по местожителството на клиента със статут на потребител съд или от друг съд в съответствие с действащото законодателство по местожителството на клиента със статут на потребител и избран от него.

С настоящото търговецът информира в съответствие с чл. 181а от Закона за защита на потребителите, че клиентът със статут на потребител може да използва извънсъдебни методи за уреждане на рекламации и подаване на искове. Подробна информация за тази процедура и правилата за използването ѝ може да се получи в офисите и на уебстраниците на регионалните и европейски институции за защита на потребителите и на социалните организации, които по устав се занимават със защита на потребителите. За клиент със статут на потребител с местожителство в Република България информацията е налична на уебстраницата на Комисията за защита на потребителите.

[www.kzp.bg](http://www.kzp.bg)

Клиентите със статут на потребител могат да използват европейската Интернет платформа за онлайн решаване на спорове като извънсъдебен начин за решаване на спорове и подаване на искове. Платформата се намира на адрес: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

## Формуляр № 1

### ФОРМУЛЯР ЗА ОТКАЗ НА ДОГОВОРА ЗА ЕЛЕКТРОНЕН ПРОФИЛ

(Формулярът трябва да се попълни и изпрати само в случай на отказ от договора за електронен профил)

.....

(име, презиме и фамилия на клиента със статут на потребител)



.....  
(имейл адрес на клиента със статут на потребител)

С настоящото Ви уведомявам, че се отказвам от Договора за електронен профил.

.....  
(място, дата)

.....  
(подпис на клиента със статут на потребител)

„Цептер България“ ЕООД, град София, ул. Черковна 38, ет. 1, офис 2

**Формуляр № 2**

**ФОРМУЛЯР ЗА ОТКАЗ ОТ ДОГОВОРА ЗА ЕЛЕКТРОНЕН БЮЛЕТИН**

(Моля, попълнете формуляра и го изпратете само ако искате да се откажете Договора за електронен бюлетин)

(имейл адрес на потребителя)

С настоящото Ви уведомявам, че се отказвам от Договора за електронен бюлетин.

.....  
(място, дата)

.....  
(подпис на потребителя)

**„Цептер България“ ЕООД, град София, ул. Черковна 38, ет. 1, офис 2**

**Формуляр № 3**

**ФОРМУЛЯР ЗА ОТКАЗ ОТ ДОГОВОРА ЗА ПРОДАЖБА**

(Моля, попълнете формуляра и го изпратете само ако искате да се откажете  
Договора за продажба)

.....

(име, презиме и фамилия на клиента със статут на потребител)

.....

(адрес на клиента със статут на потребител)

С настоящото Ви уведомявам, че се отказвам от сключения от мен договор за Договор за  
продажба № \_\_\_\_\_сключен на  
(дата).....

.....

(място, дата)

.....

(подпис на клиента със статут на потребител)

**„Цептер България“ ЕООД, град София, ул. Черковна 38, ет. 1, офис 2**

Моля да имате предвид, че при отказ от договора за продажба продуктите трябва да бъдат  
върнати в склада на търговеца на адрес: град София, бул. „Европа“ 176