

ОБЩИ УСЛОВИЯ НА ИНТЕРНЕТ МАГАЗИН TENNIS-ZONE.BG

Прилагат се от 01.01.2023 г.

СЪДЪРЖАНИЕ:

1. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ
2. ЕЛЕКТРОННИ УСЛУГИ В ОНЛАЙН МАГАЗИНА
3. УСЛОВИЯ ЗА СКЛЮЧВАНЕ НА ДОГОВОР ЗА ПРОДАЖБА
4. НАЧИН НА ПЛАЩАНЕ И СРОКОВЕ ЗА ПРОДУКТА
5. ЦЕНА, МЕТОДИ И ДАТА НА ДОСТАВКА И ВЗЕМАНЕ НА ПРОДУКТА
6. ПРОЦЕДУРА ЗА РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ
7. ИЗВЪНСЪДЕБНИ ПРОЦЕДУРИ ЗА ЖАЛБИ И ЗАЩИТА И ПРАВИЛА ЗА ДОСТЪП ДО ТЕЗИ ПРОЦЕДУРИ
8. ПРАВО НА ОТТЕГЛЯНЕ
9. РАЗПОРЕДБИ ЗА ПРЕДПРИЕМАЧИ
10. ПРЕГЛЕДИ НА ПРОДУКТИ
11. ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ
12. МОДЕЛНИ ФОРМИ

Онлайн магазинът www.tennis-zone.bg се грижи за правата на потребителите. Потребителят не може да се откаже от правата, предоставени му от Закона за правата на потребителите. Разпоредбите на договора, които са по-малко благоприятни за потребителя от разпоредбите на Закона за правата на потребителите, са невалидни и на тяхно място се прилагат разпоредбите на Закона за правата на потребителите. Следователно разпоредбите на настоящите Общи условия не са предназначени да изключат или ограничат каквито и да било права на потребителите съгласно задължителни законови разпоредби и всички съмнения, които може да имате, трябва да бъдат обяснени в полза на потребителя. В случай на несъответствие на разпоредбите на тези Общи условия с горните разпоредби, тези разпоредби имат предимство и се прилагат.

1. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Онлайн магазинът, достъпен на интернет адреса на www.tennis-zone.bg, се управлява от компания STREFA TENISA Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Spółka Komandytowa със седалище във Варшава (адрес на седалище и адрес за доставка: Al. Bohaterów Września 12, 02 -389 Warszawa), вписан в регистъра на предприемачите под номер на Националния съдебен регистър 0000545256; Регистрационният съд, в който се съхраняват регистрите на дружеството: Окръжен съд за столицата на град Варшава във Варшава, XII Търговско отделение на Националния съдебен регистър; NIP 7010469498; REGON: 360859723; електронен адрес: sklep@strefatenisa.com.pl и телефонен номер: (+48) 22 823 37 48

1.2. Настоящите Общи условия са адресирани както към потребителите, така и към предприемачите, използващи Онлайн магазина, освен ако не е предвидено друго в Регламентите и са адресирани само към потребители или предприемачи.

1.3. Администратор на личните данни, обработвани в Онлайн магазина във връзка с изпълнението на разпоредбите на настоящите Правила, е Продавачът. Личните данни се

обработват за целите, за срок и на основанията и принципите, посочени в Политиката за поверителност, публикувана на уебсайта на Онлайн магазина. Политиката за поверителност съдържа по-специално правилата относно обработката на лични данни от Администратора в Онлайн магазина, включително основанията, целите и срока на обработка на личните данни и правата на субектите на данни, както и информацията относно използването на бисквитки и аналитични инструменти в Онлайн магазина. Използването на онлайн магазина, включително правенето на покупки, е доброволно. По подобен начин предоставянето на лични данни от Потребителя на услугата или Клиента е доброволно, при спазване на изключения, посочени в Политиката за поверителност (сключване на договор и законови задължения на Продавача).

1.4. Дефиниции:

1.4.1. РЪЧЕН БАГАЖ - целият багаж, който пътуващият може да представи на митницата при влизане на територията на страната, както и багажът, който ще представи по-късно на митницата, при условие че е представено доказателство, че багажът е регистриран като придружаващ багаж на часа на качване от компанията, отговорна за превоза му

1.4.2. РАБОТЕН ДЕН – един ден от понеделник до петък без официалните празници.

1.4.3. ФОРМУЛЯР ЗА РЕГИСТРАЦИЯ – формуляр, наличен в Онлайн магазина, който ви позволява да създадете акаунт.

1.4.4. ФОРМУЛЯР ЗА ПОРЪЧКА – Електронна услуга, интерактивна форма, налична в онлайн магазина, която ви позволява да направите поръчка, по-специално чрез добавяне на продукти в електронната количка за пазаруване и уточняване на условията на Споразумението за продажба, включително начина на доставка и плащане.

1.4.5. ЛИЧЕН ДОКУМЕНТ ОСВОБОЖДАВАЩ ОТ ДАНЪЦИ (PERSONAL TAX FREE DOCUMENT) - документ, издаден от Продавача, чието потвърждение от митническата служба на Европейския съюз дава право на Пътуващия да получи възстановяване на ДДС

1.4.6. КЛИЕНТ – (1) физическо лице с пълна дееспособност, а в случаите, предвидени от общо приложимото право, и ограничено дееспособно физическо лице; (2) юридическо лице; Или (3) организационна единица без правосубектност, на която законът предоставя правоспособност; - който е сключил или възнамерява да сключи Договор за покупко-продажба с Продавача.

1.4.7. ГРАЖДАНСКИ КОДЕКС – Закон за Гражданския кодекс от 23 април 1964 г. (Законодателен вестник 1964 г. № 16, позиция 93 с изменения).

1.4.8. АКАУНТ – Електронна услуга, обозначена с индивидуално име (вход) и парола, предоставени от Клиента, съвкупност от ресурси в ИТ системата на Доставчика на услугата, в която се съхраняват предоставените от Клиента данни и информация за направените от него поръчки в Онлайн магазина.

1.4.9. БЮЛЕТИН – Електронна услуга, услуга за електронно разпространение, предоставена от Доставчика на услуги чрез електронна поща, която позволява на всички клиенти, които я използват, автоматично да получават от Доставчика на услуги повтарящото се съдържание на следващите издания на бюлетина, съдържаща информация за Продукти, новини и промоции в онлайн магазина.

1.4.10. ПЪТУВАЩ - физическо лице, което няма постоянно местожителство на територията на Европейския съюз.

1.4.11. ПРОДУКТ – движима вещ, налична в Онлайн магазина, която е предмет на Договор за покупко-продажба между Клиента и Продавача.

1.4.12. ОБЩИ УСЛОВИЯ – тези общи условия на Онлайн магазина.

1.4.13. ОНЛАЙН МАГАЗИН - Онлайн магазинът на Доставчика на услуги, достъпен на интернет адрес: www.tennis-zone.bg.

1.4.14. ПРОДАВАЧ; ДОСТАВЧИК НА УСЛУГИ – STREFA TENISA Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Spółka Komandytowa със седалище във Варшава (адрес на седалище и адрес за доставка: Al. Bohaterów Września 12, 02-389 Warszawa), вписано в регистъра на предприемачите под номер на Националния съдебен регистър 0000545256; Регистрационният съд, в който се съхраняват регистрите на дружеството: Окръжен съд за столицата на град Варшава във Варшава, XII Търговско отделение на Националния съдебен регистър; NIP 70100469498; REGON: 360859723; електронен адрес: sklep@strefatenisa.com.pl.

1.4.15. ДОГОВОР ЗА ПРОДАЖБА – договор за продажба на Продукта, сключен между Клиента и Продавача чрез Онлайн магазина.

1.4.16. ЕЛЕКТРОННА УСЛУГА – услуга, предоставяна по електронен път от Доставчика на услугата на Клиента чрез Онлайн магазина.

1.4.17. ПОТРЕБИТЕЛ НА УСЛУГАТА – (1) дееспособно физическо лице, а в предвидените от обичайното право случаи и ограничено дееспособно физическо лице; (2) юридическо лице; Или (3) организационна единица без правосубектност, на която законът предоставя правоспособност; - използване или намерение за използване на Електронната услуга.

1.4.18. ЗАКОН ЗА ПРАВАТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, Закон – Закон от 30 май 2014 г. за правата на потребителите (Вестник на законите. 2014 г., позиция 827 с допълнителни изменения).

1.4.19. ЗАКОН ЗА ДДС - Закон от 11 юни 2004 г. относно данъка върху стоките и услугите (Вестник на законите 2004 г. № 54, позиция 535 с допълнителни изменения).

1.4.20. ПОРЪЧКА - волеизявление на Клиента, направено чрез Формуляра за поръчка и насочено пряко към сключване на Договора за продажба на Продукт с Продавача.

2. ЕЛЕКТРОННИ УСЛУГИ В ОНЛАЙН МАГАЗИНА

2.1. Следните електронни услуги са налични в онлайн магазина: акаунт, формуляр за поръчка и бюлетин.

2.1.1. Акаунт – използването на Акаунта е възможно след общо две последователни стъпки от страна на Клиента – (1) попълване на Регистрационната форма, (2) натискане на полето „Продължи“. Във формата за регистрация е необходимо Потребителят на услугата да предостави следните данни на Потребителя на услугата: име/име на фирма, адрес (улица, номер на къща/апартамент, пощенски код, град, държава), имейл адрес, телефон за връзка номер и парола.

2.1.1.1. Услугата Електронен акаунт се предоставя безплатно за неопределен период от време. Клиентът има възможност по всяко време и без да посочва причина да изтрие Акаунта (отказ от Акаунта), като изпрати подходящо искане до Доставчика на услуги, по-специално чрез електронна поща на адрес: sklep@strefatenisa.com.pl или писмено на адрес: Ал. Bohaterów Września 12, 02-389 Warszawa.

2.1.2. Форма за поръчка – използването на Формуляра за поръчка започва, когато Клиентът добави първия Продукт в електронната количка за пазаруване в Онлайн магазина. Правенето на Поръчка става след като Клиентът е изпълнил общо две последователни стъпки – (1) след попълване на Формуляра за поръчка и (2) натискане на полето „Поръчай и плати“ след попълване на Формуляра за поръчка на страницата на Онлайн магазина – след това е възможно въведените данни да се променят самостоятелно (за целта трябва да следвате показаните съобщения и информацията, налична на уебсайта на Онлайн магазина). Във Формуляра за поръчка е необходимо Клиентът да предостави следните данни, касаещи Клиента: име/наименование на фирмата, адрес (улица, номер на къща/апартамент, пощенски код, град, държава), имейл адрес, телефон за връзка номер и данни за Договора за продажба: Продукт/и, количество Продукт/и, място и начин на доставка на Продукта/ите, начин на плащане. В случай на клиенти, които не са потребители, е необходимо също така да предоставите името на компанията и единния идентификационен код (ЕИК).

2.1.2.1. Услугата Електронна заявка се предоставя безплатно и има еднократен характер и се прекратява при извършване на Поръчката чрез нея или когато Клиентът спре предварително да прави Поръчка чрез нея.

2.1.3. Бюлетин – използването на Бюлетин става след извършени от Клиента общо три последователни стъпки – (1) в таб „Бюлетин“, видим на Уебсайта на Онлайн магазина, имейл адреса, на който следва да се изпрати ще бъдат изпратени издания на бюлетина, (2) щракнете върху полето „Запазване“ и след това (3) потвърждение на вашето желание да се абонирате за бюлетина, като щракнете върху линка за потвърждение, изпратен на предоставения имейл адрес. Можете също така да се абонирате за Бюлетин, като поставите отметка в съответното квадратче при създаване на Акаунт – при създаване на Акаунт, Клиентът става абонат за Бюлетин.

2.1.3.1. Услугата Електронен бюлетин се предоставя безплатно за неопределен период от време. Клиентът има възможност по всяко време и без да посочва причина да се отпише от бюлетина, като изпрати подходящо искане до Доставчика на услуги, по-специално чрез електронна поща на следния адрес: sklep@strefatenisa.com.pl или в писмено на следния адрес: Ал. Герои 12 септември 02-389 Варшава.

2.2. Технически изисквания, необходими за сътрудничество с ИТ системата, използвана от Доставчика на услуги: (1) компютър, лаптоп или друго медийно устройство с достъп до Интернет; (2) достъп до електронна поща; (3) уеб браузър: Mozilla Firefox версия 17.0 и по-нова или Internet Explorer версия 10.0 и по-нова, Opera версия 12.0 и по-нова, Google Chrome версия 23.0. и по-нова, Safari версия 5.0 и по-нова, Microsoft Edge версия 25.10586.0.0 и по-нова; (4) препоръчителна минимална резолюция на екрана: 1024x768; (5) разрешаване на възможността за запазване на бисквитки и JavaScript във вашия уеб браузър.

2.3. Клиентът е длъжен да използва Електронния магазин по законоустановен и добър начин, като съблюдава личните права и авторските права и интелектуалната собственост

на Доставчика на услуги и трети лица. Клиентът е длъжен да въведе данни в съответствие с фактите. На Клиента е забранено да предоставя незаконно съдържание.

2.4. Процедурата за рекламация относно Електронни услуги е посочена в точка 6 от Регламента.

3. УСЛОВИЯ ЗА СКЛЮЧВАНЕ НА ДОГОВОР ЗА ПРОДАЖБА

3.1. Сключването на Договора за продажба между Клиента и Продавача става след като Клиентът е направил Поръчката чрез Формуляра за поръчка в Онлайн магазина в съответствие с раздел 2.1.2 от Правилата.

3.2. Цената на продукта, показана на уебсайта на онлайн магазина, е в български левове и включва данъци. Клиентът е информиран за общата цена, заедно с данъците на Продукта, предмет на Поръчката, както и разходите за доставка (включително такси за транспорт, доставка и пощенски услуги) и други разходи, както и когато размерът на тези такси не може да бъде определени – Клиентът се уведомява за задължението за плащането им на страниците на Онлайн магазина по време на извършване на Поръчката, включително когато Клиентът изрази желание да се обвърже с Договора за продажба.

3.3. Процедурата за сключване на Договор за продажба в Онлайн магазина чрез Формуляра за поръчка

3.3.1. Сключването на Договора за продажба между Клиента и Продавача става, след като Клиентът е направил Поръчка в Онлайн магазина в съответствие с раздел 2.1.2 от Правилата.

3.3.2. След извършване на Поръчката, Продавачът незабавно потвърждава получаването ѝ и същевременно приема Поръчката за изпълнение. Потвърждението за получаване на Поръчката и приемането ѝ за реализация се извършва чрез изпращане на подходящо електронно писмо до Клиента на имейл адреса, предоставен при подаване на поръчката, което съдържа най-малко изявленията на Продавача за получаване на Поръчката и приемането ѝ за реализиране и потвърждаване на сключването на Договора за продажба. При получаване от Клиента на горепосочения имейл се сключва Договор за покупко-продажба между Клиента и Продавача.

3.4. Консолидирането, обезпечаването и предоставянето на разположение на Клиента на съдържанието на сключения Договор за продажба се извършва чрез (1) предоставяне на настоящите Общи условия на уебсайта на Онлайн магазина и (2) изпращане на Клиента на имейла, посочен в раздел 3.3.2. Правила и условия. Съдържанието на Договора за продажба е допълнително фиксирано и защитено в ИТ системата на Онлайн магазина на Продавача.

4. НАЧИН НА ПЛАЩАНЕ И СРОКОВЕ ЗА ПРОДУКТА

4.1. Продавачът предоставя на Клиента следните методи на плащане по Договора за продажба:

4.1.1. Банков превод;

4.1.2. Плащане с карта или банков превод чрез външна платежна система;

4.1.3. В брой или карта при лично вземане

4.1.4. Карта за подарък - подробности, описани в правилата и условията на картите за подарък: <https://tennis-zone.bg/usloviya-za-vaucher>

4.2. Дата на плащане:

4.2.1. В случай, че Клиентът избере плащане по банков път, плащане с подаръчна карта, онлайн плащане или плащане с карта, Клиентът е длъжен да извърши плащането в рамките на 4 календарни дни от сключването на Договора за продажба.

4.2.2. В случай, че Клиентът избере плащане с наложен платеж или с наложен платеж при лично вземане, Клиентът е длъжен да заплати при получаване.

4.3. В случай, че Клиентът не извърши плащането в срока по т.т. 4.2. от Общите условия, Продавачът има право да се откаже от Договора за продажба. При неефективно изтичане на срока за плащане, Продавачът изпраща на Клиента по електронна поща изявление за отказ от договора съгласно член 492 от Гражданския кодекс.

5. ЦЕНА, МЕТОДИ И ДАТА НА ДОСТАВКА И ВЗЕМАНЕ НА ПРОДУКТА

5.1. Доставка на продукта се извършва на територията на Република България.

5.2. Доставка на Продукта до Клиента е платима, освен ако не е посочено друго в Договора за продажба. Разходите за доставка на Продукта (включително таксите за транспорт, доставка и пощенски услуги) са посочени на Клиента на страниците на Онлайн магазина в информационния раздел за разходите за доставка, както и по време на подаване на Поръчката, включително когато Клиентът изразява готовност да се обвърже с Договора за продажба.

5.3. Личното вземане на Продукта от Клиента е безплатно.

5.4. Продавачът предоставя на Клиента следните средства за доставка или вземане на Продукта:

5.4.1. Доставка по пощата, наложен платеж.

5.4.2. Куриер, наложен платеж.

5.4.3. Възможно лично вземане по избор на клиента, на адрес (валидно само за Полша):

5.4.3.1. Ал. Bohaterów Wrzeźnia 12, 02-389 или

5.4.3.2. ул. Puławska 531, 02-844 Warszawa.

5.5. Продавачът публикува информация на уебсайта на Магазина за броя работни дни, необходими за доставка и обработка на поръчката.

5.6. В случай че Клиентът избере пощенска кутия, включително колетомат или пункт за получаване като форма на доставка, адресът за доставка е адресът на пункта, избран от Клиента в момента на подаване на поръчката.

5.7.Срок на Продукта да бъде готов за вземане от Клиента - ако Клиентът избере да вземе Продукта лично. Продуктът ще бъде готов за получаване от Клиента в часа, посочен при подаване на поръчката. В случай на продукти с различни дати на готовност за събиране, датата на готовност за събиране е най-дългата посочена дата. Клиентът ще бъде допълнително информиран за готовността на Продукта за получаване от Продавача. Началото на периода, в който Продуктът е готов за вземане от Клиента, се изчислява, както следва:

5.7.2. В случай, че Клиентът избере плащане по банков път, онлайн плащане или плащане с карта - от датата на заверяване на банковата или сетълмент сметката на Продавача.

5.7.3. В случай, че Клиентът избере метод с наложен платеж - от датата на сключване на Договора за покупко-продажба.

6. ПРОЦЕДУРА ЗА РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ

6.1. Този раздел 6 от Общите условия определя процедурата за разглеждане на жалби, обща за всички жалби, подадени до Продавача, по-специално жалби относно Продукти, Споразумения за продажба, Електронни услуги и други жалби, свързани с работата на Продавача или Онлайн магазина.

6.2. Основанието и обхватът на отговорността са определени в общоприложимите правни разпоредби, по-специално Гражданския кодекс, Закона за правата на потребителите и Закона за предоставяне на електронни услуги от 18 юли 2002 г. (Dz.U. Nr 144, poz. 1204 ze zm.).

6.2.1. Подробните разпоредби относно рекламацията на Продукта - движима вещ - закупен от Клиента въз основа на Договор за продажба, сключен с Продавача до 31 декември 2022 г., се определят от разпоредбите на Гражданския кодекс в редакцията в сила до 31 Декември 2022 г., по-специално членове 556-576 от Гражданския кодекс. Тези разпоредби определят по-специално основата и обхвата на отговорността на Продавача към Клиента, ако продаденият Продукт има физически или правен дефект (гаранция). Продавачът е длъжен да предостави на Клиента Продукт без дефекти. Съгласно чл.558, ал.1 от Гражданския кодекс се изключва гаранционната отговорност на Продавача за закупения по предходното изречение Продукт спрямо Клиента, който не е потребител.

6.2.2. Подробните разпоредби относно рекламацията на Продукт - движима стока (включително движима стока с цифрови елементи), с изключение обаче на движима стока, която служи само като носител на цифрово съдържание - закупена от Клиента на базата на Продажба Договорите, сключени с Продавача от 1 януари 2023 г., са посочени в разпоредбите на Закона за правата на потребителите в редакцията в сила от 1 януари 2023 г., по-специално членове 43а - 43ж от Закона за правата на потребителите. Тези разпоредби определят по-специално основата и обхвата на отговорността на Продавача към потребителя, ако Продуктът не отговаря на Споразумението за продажба.

6.2.3. Подробните разпоредби относно рекламацията на Продукт - цифрово съдържание или услуга или движима стока, която служи само като носител на цифрово съдържание - закупен от Клиента въз основа на Договор за продажба, сключен с Продавача от 1 , януари 2023 г. или преди тази дата, ако доставката на такъв продукт е трябвало да се осъществи или се е осъществила след тази дата, са посочени в разпоредбите на Закона за правата на

потребителите в текста, който е в сила от 1 януари 2023 г., по-специално членове 43з - 43р от Закона за правата на потребителите. Тези разпоредби определят по-специално основата и обхвата на отговорността на Продавача към потребителя, ако Продуктът не отговаря на Споразумението за продажба.

6.3. Жалбата може да бъде подадена от Клиента, например:

6.3.1. писмено на адрес: ул. Graniczna 11 Bohaterów Września 12, 02-389 Warszawa;

6.3.2. в електронен вид по имейл на: reklamacje@strefatenisa.com.pl.

6.4. Продуктът може да бъде изпратен или върнат при рекламация на следния адрес: Graniczna 11, 05-090 Sekocin Nowy.

6.5. Препоръчва се в описанието на жалбата да се посочи: (1) информация и обстоятелства, свързани с предмета на жалбата, по-специално естеството и датата на нередността или несъответствието с договора; (2) искане за начина на привеждане на рекламацията в съответствие с договора или декларация за намаление на цената или отказ от договора или друг иск; и (3) данни за контакт на жалбоподателя – това ще улесни и ускори обработката на жалбата. Изискванията, дадени в предходното изречение, са само под формата на препоръка и не засягат ефективността на жалбите, подадени без препоръчаното описание на жалбата.

6.6. При промяна на предоставените от жалбоподателя данни за контакт по време на обработката на жалбата, жалбоподателят е длъжен да уведоми продавача.

6.7. Жалбоподателят може да прикачи доказателства (напр. снимки, документи или Продукт), свързани с предмета на жалбата. Продавачът може също така да поиска от жалбоподателя да предостави допълнителна информация или да изпрати доказателства (напр. снимки), ако това ще улесни и по-бързо за Продавача да проучи жалбата.

6.8. Продавачът отговаря на рекламацията незабавно, но не по-късно от 14 календарни дни след получаване на рекламацията.

7. ИЗВЪНСЪДЕБНИ ПРОЦЕДУРИ ЗА ЖАЛБИ И ЗАЩИТА И ПРАВИЛА ЗА ДОСТЪП ДО ТЕЗИ ПРОЦЕДУРИ

7.1. Подробна информация за възможността Клиентът да използва процедури за извънсъдебно разглеждане на жалби и обезщетения и правилата за достъп до тези процедури са достъпни на уебсайта на Службата за защита на конкуренцията и потребителите на адрес: https://uokik.gov.pl/pozasadowe_rozwiazywanie_sporow_konsumenckich.php.

7.2. Председателят на Службата за конкуренция и защита на потребителите също има точка за контакт (телефон: 22 55 60 333, електронна поща: kontakt.adr@uokik.gov.pl или писмен контакт: Pl. Powstańców Warszawy 1, 00-030 Warszawa .), който има за цел да подпомага потребителите по въпроси, свързани с извънсъдебното разрешаване на потребителски спорове.

7.3. Потребителят разполага със следните примери за възможности за използване на извънсъдебни средства за разглеждане на жалби и обезщетение: (1) искане за разрешаване на спора до постоянния потребителски арбитражен съд (за повече

информация вижте: <http://www.spsk.wiih.org.pl/>); (2) искане за извънсъдебно разрешаване на спора до областния инспектор на Търговската инспекция (повече информация на сайта на инспектора, компетентен по местонахождението на Продавача); и (3) помощ от областен (общински) потребителски омбудсман или социална организация, чиито законови задачи включват защита на потребителите (напр. Федерация на потребителите, Асоциация на полските потребители). Съветите се предоставят, наред с други неща, чрез електронна поща на porady@dlakonsumentow.pl и номер на линията за помощ на потребителите 801 440 220 (линията за помощ е отворена през делничните дни, от 8:00 до 18:00, такса за връзка според оператора).

7.4. Платформа за система за онлайн уреждане на спорове е достъпна между потребители и търговци на ниво ЕС на <http://ec.europa.eu/consumers/odr> (платформа за ODR). ODR платформата е интерактивен и многоезичен уебсайт с обслужване на едно гише за потребители и фирми, търсещи извънсъдебно уреждане на спор относно договорни задължения по договор за онлайн продажба или услуга (за повече информация вижте самата платформа или уебсайта на Службата за конкуренция и защита на потребителите: https://uokik.gov.pl/spory_konsumenckie_faq_platforma_odr.php).

8. ПРАВО НА ОТТЕГЛЕНИЕ

8.1. Потребител, сключил договор от разстояние, може да се откаже от него в срок от 14 календарни дни, без да посочва причина и без да поема каквито и да било разходи, с изключение на разходите, посочени в точка 8.8 от Правилата. За спазване на крайния срок е достатъчно да изпратите извлечение преди изтичането му. Изявлението за отказ от договора може да бъде направено например:

8.1.1. писмено на адрес: ул. Ал. Bohaterów Września 12, 02-389 Варшава;

8.1.2. по електронен път чрез имейл на адрес: sklep@strefatenisa.com.pl;

8.2. Връщането на Продукта – движимо имущество (включително движимо имущество с цифрови елементи) като част от отказ от договора може да се извърши на адрес: ул. Ал. Bohaterów Września 12, 02-389 Варшава.

8.3. Образец на формуляр за отказ от договора е включен в Приложение 2 към Закона за правата на потребителите, както и в точка 12 от Правилника. Потребителят може да използва формата, но не е задължително.

8.4. Срокът за отказ от договора започва да тече от:

8.4.1. за договор, при изпълнението на който продавачът, който издава Продукта, се задължава да прехвърли собствеността си - от момента на поемане на Продукта от потребителя или посочено от него трето лице, различно от превозвача, и в случай на договор, който: (1) обхваща много Продукти, които се доставят отделно, на партии или на части - от момента на постъпване във владение на последния Продукт, партида или част или (2) се състои в редовна доставка на Продукти за определен период - от момента на постъпване във владение на първия Продукт;

8.4.2. за останалите договори - от датата на сключване на договора.

8.5. При отказ от договор от разстояние, договорът се счита за неключен.

8.6. Продукти - движимо имущество, включително движимо имущество с цифрови елементи:

8.6.1. Продавачът се задължава незабавно, не по-късно от 14 календарни дни от датата на получаване на изявлението на потребителя за отказ от договора, да върне всички направени от потребителя плащания, включително разходите за доставка на Продукта – движима вещ, вкл. артикули с дигитални елементи (с изключение на допълнителни разходи, произтичащи от избор на доставка от страна на потребителя, различен от най-евтиния обикновен метод за доставка, наличен в Онлайн магазина). Продавачът извършва връщането на плащането, като използва същия метод на плащане като потребителя, освен ако потребителят изрично се е съгласил с различен метод на връщане, който не води до никакви разходи за него. В случай на продукти - движими вещи (включително движими вещи с цифрови елементи) - ако продавачът не е предложил да вземе продукта от потребителя, той може да задържи връщането на плащанията, получени от потребителя, докато продуктът не бъде получен обратно или потребителят предоставя доказателство за връщането му, което от двете настъпи първо.

8.6.2. В случай на Продукти - движими вещи (включително движими вещи с цифрови елементи) - потребителят е длъжен незабавно, не по-късно от 14 календарни дни от датата, на която се е отказал от договора, да върне Продукта на продавача или да го предаде. да го предаде на лице, упълномощено от Продавача да го вземе, освен ако Продавачът не е предложил да вземе самия Продукт. За спазване на крайния срок е достатъчно да изпратите Продукта преди изтичането на крайния срок.

8.6.3. Потребителят носи отговорност за намаляването на стойността на продукта - движим артикул (включително движим артикул с цифрови елементи) - в резултат на използването му по начин, който надхвърля необходимото за установяване на естеството, характеристиките и функционирането на продуктът.

8.7. Продукти - цифрово съдържание или цифрови услуги:

8.7.1. В случай на отказ от договора за предоставяне на Продукт – дигитално съдържание или дигитална услуга – от датата на получаване на изявлението на потребителя за отказ от договора, Продавачът няма право да използва съдържание, различно от лични данни, предоставени или генерирани от потребителя по време на използването на Продукта - цифрово съдържание или цифрова услуга - предоставена от Продавача, с изключение на съдържание, което: (1) е полезно само във връзка с цифровото съдържание или цифровата услуга, които са били предмет на договора; (2) засяга единствено дейността на потребителя по време на използването на цифровото съдържание или цифровата услуга, предоставена от Продавача; (3) е комбиниран от предприемача с други данни и не може да бъде отделен от тях или може да бъде отделен само с непропорционални усилия; (4) е генериран от потребителя заедно с други потребители, които все още могат да го използват. С изключение на случаите, посочени в точки (1) - (3) по-горе, продавачът, по искане на потребителя, предоставя на потребителя всяко съдържание, различно от лични данни, което е предоставено или генерирано от потребителя по време на използването на цифровото съдържание или цифровата услуга, предоставена от продавача. В случай на отказ от договора, продавачът може да попречи на потребителя да използва по-нататъшно цифровото съдържание или цифровата услуга, по-специално като предотврати достъпа на потребителя до цифровото съдържание или цифровата услуга или блокира потребителския акаунт, което не засяга правата на потребителя по предходното

изречение. Потребителят има право да възстанови цифрово съдържание от продавача безплатно, без никакви пречки от страна на продавача, в рамките на разумен срок и в обичайно използван машинночетим формат.

8.7.2. В случай на отказ от договора за предоставяне на Продукт – цифрово съдържание или цифрова услуга, потребителят е длъжен да преустанови използването на това цифрово съдържание или цифрова услуга и споделянето им с трети лица.

8.8. Възможни разходи, свързани с отказ на потребителя от договора, които потребителят е длъжен да поеме:

8.8.1. В случай на Продукти - движими обекти (включително движими обекти с дигитални елементи) - ако потребителят е избрал метод за доставка на Продукта, различен от най-евтиния обикновен метод за доставка, наличен в Онлайн магазина, продавачът не е длъжен да върне на потребителя за евентуални допълнителни разходи.

8.8.2. В случай на Продукти - движими обекти (включително движими обекти с цифрови елементи) - потребителят поема преките разходи за връщане на Продукта.

8.8.3. В случай на Стока – услуга, чието изпълнение по изрично желание на потребителя е започнало преди изтичане на срока за отказ от договора, потребителят, упражнил правото на отказ от договора след такова искане, е длъжен да заплати извършените услуги до момента на отказ от договора. Размерът на плащането се изчислява пропорционално на обема на извършената услуга, като се взема предвид цената или възнаграждението, уговорено в договора. Ако цената или възнаграждението са завишени, базата за изчисляване на тази сума е пазарната стойност на извършената услуга.

8.9. Правото на отказ от договор от разстояние не се прилага за потребителите във връзка с договори:

8.9.1. (1) за предоставяне на услуги, за които потребителят е длъжен да заплати цената, ако Продавачът е изпълнил изцяло услугата с изричното и предварително съгласие на потребителя, който е бил уведомен преди извършването на услугата, че ще загуби право на отказ от договора, след като Продавачът е извършил услугата и е приел тази информация; (2) при които цената или възнаграждението зависи от колебанията на финансовия пазар, върху които Продавачът няма контрол и които могат да възникнат преди изтичането на периода за отказ; (3) при които предмет на услугата е движим обект (включително движим обект с дигитални елементи) - несглобям, произведен по спецификация на потребителя или служещ за задоволяване на индивидуализираните му потребности; (4) при които предмет на услугата е движим обект (включително движим обект с дигитални елементи) - склонен към бързо разрушаване или с кратък срок на годност; (5) при които предмет на услугата е движим обект (включително движим обект с цифрови елементи) - доставен в запечатана опаковка, която не може да бъде върната след отваряне поради здравословни или хигиенни съображения, ако опаковката е била открита след доставката; (6) при които предмет на услугата са движими обекти (включително движими обекти с цифрови елементи) - които поради естеството си са неразривно свързани с други движими обекти, включително движими обекти с цифрови елементи, след доставка; (7) при които предмет на услугата са алкохолни напитки, чиято цена е договорена при сключването на Договора за продажба и които могат да бъдат доставени само след 30 дни и чиято стойност зависи от колебанията на пазара, върху които Продавачът няма контрол; (8) в които потребителят изрично е поискал от Продавача

да ги посети с цел извършване на неотложен ремонт или профилактика; ако продавачът предоставя допълнителни услуги, различни от заявените от потребителя или доставя движими предмети (включително движими обекти с цифрови елементи), различни от резервни части, необходими за ремонт или поддръжка, потребителят има право да се откаже от договора във връзка с допълнителните услуги или продукти; (9) при които предмет на услугата са звукови или визуални записи или компютърни програми, доставени в запечатана опаковка, ако опаковката е отваряна след доставката; (10) за доставка на вестници, периодични издания или списания, с изключение на договори за абонамент; (11) сключен чрез публичен търг; (12) за предоставяне на услуги по настаняване, различни от жилища, транспортиране на стоки, коли под наем, кетъринг, развлекателни услуги, развлечения, спортни или културни събития, ако в договора е посочен ден или период на услугата; (13) за доставка на цифрово съдържание, което не е доставено на материален носител, за което потребителят е длъжен да заплати цената, ако продавачът е започнал изпълнението с изричното и предварително съгласие на потребителя, който е бил информиран преди изпълнението на услугата, че ще загубят правото си да се откажат от договора, след като Продавачът е изпълнил услугата и е приел тази информация и Продавачът е предоставил на потребителя потвърждение, посочено в член 15, параграфи 1 и 2 или член 21(1) от Закона за правата на потребителите; (14) за предоставяне на услуги, за които потребителят е длъжен да заплати цената в случаите, когато потребителят изрично е поискал от продавача да го посети с цел извършване на ремонт и услугата вече е изцяло извършена с изричното и предварително съгласие на потребителя.

8.10. Разпоредбите на тази точка 8 от Регламента относно потребителя се прилагат от 1 януари 2021 г. и за договори, сключени от тази дата, също и за Доставчик на услуги или Клиент, който е физическо лице, сключващо договор, пряко свързан с тяхната стопанска дейност, ако от съдържанието на този договор следва, че той няма професионален характер за това лице, произтичащ по-конкретно от предмета на извършваната от него стопанска дейност, предоставен въз основа на Закона за централния регистър и информация за стопанската дейност.

9. РАЗПОРЕДБИ ЗА ПРЕДПРИЕМАЧИ

9.1 Точка 9 от Правилата и всички нейни разпоредби са насочени към и следователно са изключително обвързващи за Клиента или Получателя на услугите, които не са потребители, а от 1 януари 2021 г., в случай на договори, сключени от този ден нататък, също и за Клиента или Получател на услуги, който не е физическо лице, сключващо договор, пряко свързан с неговата икономическа дейност, ако съдържанието на този договор показва, че той няма професионален характер за това лице, както би могло да произтече в противен случай, по-специално от предмета на неговата или нейната бизнес дейност, оповестена публично съгласно разпоредбите на CEiDG (Централна регистрация и информация за бизнеса).

9.2 Продавачът има право да се откаже от Договора за покупко-продажба в срок от 14 календарни дни от деня на сключването му. В такъв случай отказът може да стане без посочване на причината и не може да бъде основание за претенции от страна на Клиента към Продавача.

9.3 Продавачът има право да ограничи наличните опции за плащане, което включва правото им да изисква частично или пълно предплащане, независимо от избора на Клиента начин на плащане и от факта, че е сключен Договорът за продажба.

9.4 Доставчикът на услуги може да прекрати договора за предоставяне на Електронната услуга с незабавен ефект и без да посочва причината чрез изпращане на съответна декларация до Получателя на услугите.

9.5 Отговорността на Доставчика на услугата/Продавача към Получателя на услугата/Клиента, независимо от правното й основание, е ограничена – както в рамките на един иск, така и в рамките на всички искове заедно – до сумата от цената и разходите за доставка, платени въз основа на договора за продажба, но не по-високи от хиляда PLN. Ограничението важи за всички искове, които Получателят на услугата/Клиентът може да предяви срещу Продавача/Доставчика на услугата, също и когато няма Договор за продажба или в случаи, които не са свързани с него. Продавачът/Доставчикът на услуги носи отговорност спрямо Получателя на услугата/Клиента само за щетите, обикновено предвидими в момента на сключването на договора, и не носи отговорност за загуба на случайност. Също така Продавачът не носи отговорност за забавяне на транспортирането на пратката.

9.6 Всички спорове между Продавача/Доставчика на услугата и Клиента/Получателя на услугата ще бъдат разрешавани от съда, компетентен по седалището на Продавача/Доставчика на услугата.

9.7. Гаранционната отговорност на Продавача за Продукта или за несъответствието на Продукта с Договора за продажба се изключва.

9.8. Продавачът ще отговори на рекламацията в рамките на 30 календарни дни от получаването.

10. ПРЕГЛЕДИ НА ПРОДУКТИ

10.1. Продавачът позволява на своите Клиенти да издават и да получават достъп до мнения относно Продуктите и Онлайн магазина при условията, посочени в този раздел на Общите условия.

10.2. Възможно е Клиентът да даде мнение за Продукт или за Онлайн магазина чрез формата за обратна връзка. Този формуляр може да бъде направен достъпен директно на уебсайта на Онлайн магазина (включително чрез външен уиджет) или може да бъде направен достъпен чрез индивидуална връзка, получена от Клиента след покупка на имейл адреса, предоставен от Клиента. При добавяне на мнение, Клиентът може да добави и графична оценка или снимка на Продукта – ако има такава опция във формата за мнение.

10.3. Становище за даден Продукт може да бъде издадено само за Продуктите, действително закупени от Онлайн магазина на Продавача и от Клиента, който е закупил Продукта, който се разглежда. Забранено е сключването на фиктивни или фиктивни договори за продажба с цел издаване на становище за Продукт. Становище за Онлайн магазина може да бъде дадено от лице, което е Клиент на Онлайн магазина.

10.4. Добавянето на мнения от Клиенти не може да се използва за незаконни дейности, по-специално за дейности, които представляват акт на нелоялна конкуренция или дейности, които нарушават лични права, права на интелектуална собственост или други права на Продавача или трети страни. При добавяне на мнение Клиентът е длъжен да действа в съответствие със закона, настоящите Общи условия и добрите нрави.

10.5. Мненията могат да бъдат предоставени директно на уебсайта на онлайн магазина (напр. до даден продукт) или на външна услуга за събиране на мнения, с която Продавачът си сътрудничи и към която е свързан на уебсайта на онлайн магазина (включително от чрез външен уиджет, поставен на уебсайта на онлайн магазина).

10.6. Продавачът гарантира, че публикуваните рецензии на продукти идват от неговите клиенти, които са закупили въпросния продукт. За тази цел Продавачът предприема следните стъпки, за да провери дали отзивите идват от неговите Клиенти.

10.6.1. Публикуването на становище, издадено чрез формуляр, достъпен директно на уебсайта на Онлайн магазина, изисква предварителна проверка от Доставчика на услуги. Проверката се състои в проверка на съответствието на мнението с настоящите Общи условия, по-специално проверка дали лицето, което дава мнение, е клиент на Онлайн магазина - в този случай Продавачът проверява дали това лице е направило покупка в Онлайн магазина, и в случай на мнение за Продукт, Продавачът допълнително проверява дали това лице е закупило прегледания Продукт. Проверката се извършва без неоправдано забавяне.

10.6.2. Продавачът изпраща на своите Клиенти (включително чрез външна услуга за обратна връзка, с която си сътрудничи) индивидуална връзка към имейл адреса, предоставен от Клиента в момента на покупката - по този начин се предоставя достъп само до формата за обратна връзка на Клиента, закупил Продукта от Онлайн магазина.

10.6.3. В случай на съмнения на Продавача или възражения, отправени към Продавача от други Клиенти или трети страни относно това дали определено мнение идва от Клиент или дали определен Клиент е закупил определен Продукт, Продавачът си запазва правото да се свърже с автора на становището, за да изясни и потвърди, че той или тя действително е Клиент на Онлайн магазина или е закупил разглеждания Продукт.

10.7. Всякакви коментари, обжалвания срещу проверката на дадено мнение или възражения относно това дали определено мнение идва от Клиент или дали конкретен Клиент е закупил определен Продукт, могат да бъдат направени по начин, аналогичен на процедурата за оплакване, посочена в раздел 6 от Правила и условия.

10.8. Продавачът няма да публикува или да предизвиква публикуване от друго лице на неверни мнения или препоръки на Клиенти и няма да изкривява мненията или препоръките на Клиенти, за да популяризира своите Продукти. Продавачът предоставя както положителни, така и отрицателни отзиви. Продавачът не предоставя спонсориран отзиви.

11. ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

11.1. Договорите, сключени чрез онлайн магазина, се сключват на български език.

11.2. Изменение на правилника:

11.2.1. Доставчикът на услуги си запазва правото да прави промени в Правилата по важни причини, т.е.: промени в закона; промени в начините на плащане и доставка – доколкото тези промени засягат изпълнението на разпоредбите на настоящите Общи условия.

11.2.2. В случай на сключване съгласно тези Правила на договори с продължителен характер (напр. предоставяне на електронна услуга – Акаунт) изменените разпоредби обвързват Клиента, ако са изпълнени изискванията, посочени в чл. 384 и 384[1] от Гражданския кодекс са запазени, т.е. Клиентът е надлежно уведомен за промените и не е прекратил договора в срок от 14 календарни дни от датата на уведомяването. В случай, че изменението на Правилата доведе до въвеждане на нови такси или увеличение на настоящия Клиент, който е потребител, той има право да се откаже от договора.

11.2.3. В случай на сключване на договори от естество, различно от продължителни споразумения (напр. Договор за продажба) съгласно настоящите Общи условия, промените в Правилата няма да засегнат по никакъв начин правата на закупените Потребители/Клиенти на услуги, които са потребители преди датата от влизането в сила на измененията на Регламентите, по-специално промените в Регламентите няма да засегнат поръчки, които вече са направени или се подават, и сключени, изпълнени или изпълнени споразумения за продажба.

11.3. По въпроси, които не са уредени от тези правила, се прилагат общоприложими разпоредби на полското законодателство, по-специално: Гражданският кодекс; Закон за електронните услуги от 18 юли 2002 г. (Вестник на законите 2002 г. № 144, позиция 1204 с допълнителни изменения); за договори за продажба, сключени до 24 декември 2014 г. с потребителски клиенти - разпоредбите на Закона за защита на някои права на потребителите и относно отговорността за вреди, причинени от опасен продукт от 2 март 2000 г. (Вестник на законите. 2000 г. № 22, позиция 271 с допълнителни изменения) и Закона за специалните условия на потребителските продажби и изменението на Гражданския кодекс от 27 юли 2002 г. (Вестник на законите 2002 г. № 141, позиция 1176 с допълнителни изменения); за договори за продажба, сключени след 25 декември 2014 г. с потребителски клиенти - разпоредби на Закона за правата на потребителите от 30 май 2014 г. (Вестник на законите 2014 г. позиция 827 с допълнителни изменения); и други приложими разпоредби на общо приложимото право.