

Правилникът е в сила от 19.10.2022 г.

§ 1 Въведение

Настоящият правилник определя правилата и условията за използване на интернет магазина, достъпен на адрес www.senetic.bg, Сенетик България ЕООД, ж-к. Младост 4, бл.483 офис 10, Шоурум "Сенетик", 1715 София, България, ЕИК: 202840699, а по-специално определя правилата за заявяване на Поръчки и сключване на договор за продажба с използване на средства за комуникация от разстояние, а също така и за ползването от Клиентите на всички услуги, предоставяни от Интернет Магазина.

По всички въпроси, свързани с продажбата посредством Магазина е възможен Контакт с Продавача по телефон +359 2 448 6700 и на електронен e-mail адрес: info@senetic.bg.

§ 2 Речник на термините

Използваните в Правилника термини означават:

- 1) Изпълнител или Продавач - Сенетик България ЕООД;
- 2) Клиент - Потребител или Предприемач, който е заявил или възнамерява да заяви Поръчка или ползва други услуги, предоставяни от Интернет Магазина (наричан по-нататък също „Купувач“);
- 3) Потребител - физическо лице, извършващо правна дейност, която не е пряко свързана с неговата стопанска или професионална дейност;
- 4) Предприемач - физическо или юридическо лице или организационна единица, чиято правоспособност е призната от закона, която предприема дейности, свързани пряко с нейната стопанска или професионална дейност;
- 5) Акаунт на Клиента (Акаунт) - подстраница в Интернет Магазина, в рамките на която Клиентът може между другото да управлява личните си данни, да получава уведомления за промяна на статуса на Поръчката, да контролира и управлява състоянието на заявените от него Поръчки;
- 6) Правилник - настоящият Правилник за продажба с използване на средства за комуникация от разстояние и предоставяне на услуги по електронен път. В обхвата на услугите, предоставяни по електронен път, за Правилник се смята правилника, за който става дума в пар. 8 от Закона за дейностите по предоставяне на електронни услуги от 18 юли 2002 г.;
- 7) Регистрация - еднократна, доброволна и безплатна дейност, състояща се в регистриране от Клиента на Акаунт на Клиента, което се извършва посредством административния панел, предоставен от Изпълнителя в сайта на Магазина;
- 8) Интернет Магазин www.senetic.bg (наричан по-нататък също „Магазин“ или „Интернет Магазин“) - интернет сайт с адрес <http://www.senetic.bg> посредством който Изпълнителят предоставя определените

в Правилника услуги, а Клиентът може да заявява Поръчки;

9) Страна - Сенетик България ЕООД или Клиент;

10) Стока - движимо материално имущество, предмет на Договор за продажба или право, предмет на Договор за продажба (например лиценз);

11) Договор за продажба - договор, въз основа на който Сенетик България ЕООД пренася или се задължава да пренесе правото на собственост за Стоките на Клиента, а Клиентът заплаща или се задължава да плати тяхната цена или договор, въз основа на който Сенетик България ЕООД пренася или се задължава да пренесе правата за ползване на определен софтуер на Клиента (продажба на лиценз), а Клиентът заплаща или се задължава да плати цената за това;

12) Договор, сключен от разстояние - договор, сключен между Сенетик България ЕООД и Клиента в рамките на организирана система за продажба или предоставяне на услуги от разстояние, без едновременното физическо присъствие на Страните, с изключителното използване на едно или повече средства за комуникация от разстояние до момента на сключване на договора включително;

13) Услуга (Услуги) - Поръчка, Поръчка за лиценз или Запитване за оферта, а също така други услуги, предоставяни в рамките на Магазина;

14) Поръчка - декларация на волята на Клиента, представляваща оферта за сключване на Договор за продажба с фирма Сенетик България ЕООД, което води директно до сключване на Договор за продажба от разстояние с посредничеството на Интернет Магазина, определяща вида и броя на Стоките, предмет на Договора за продажба;

15) Поръчка за лиценз - декларация на волята на Клиента, представляваща оферта за сключване на договор с фирма Сенетик България ЕООД за предоставяне на лиценз за софтуер, което води директно до сключване на Договор за продажба от разстояние (продажба на лиценз) с посредничеството на Интернет Магазина, определяща вида и броя на софтуерите, за използването на които се продава лиценза;

16) Запитване за оферта - запитване за оферта, внесено от Клиента посредством достъпния в Магазина формуляр, определящо Стоката или софтуера, предмет на запитването, а също и данните на Клиента, необходими за контакт и посочени във формуляра.

§ 3

Задължения на Клиента (Потребителя на Магазина)

Клиентът се задължава да ползва Услугите, предлагани от Изпълнителя по начин, който е в съответствие с действащите законови разпоредби, постановленията на Правилника, а също и да не доставя забранени от общоприложимите закони съдържания.

§ 4

Условия за ползване на Магазина

1. Посредством Интернет Магазина Изпълнителят предоставя следните Услуги:

1) представяне на офертата на Магазина,

2) заявка на Поръчки,

3) заявка на Поръчки за лиценз,

- 4) изпращане на Запитвания за Оферти,
- 5) създаване и администриране на Акаунта на Клиента в Интернет Магазина;
2. За достъп до услугите, определени в пар. 1 точки 1-4 по-горе не е необходима Регистрация.
3. За достъп до услугата, определена в пар. 1 точка 5 е необходима Регистрация.
4. За да може да ползва Магазина, Клиентът трябва да притежава устройство с достъп да Интернет и оборудвано с браузър (препоръчва се Mozilla Firefox версия минимум 24.0, Opera версия 10, Google Chrome версия 28.0 или по-нова или MS Internet Explorer версия минимум 8.0 или по-нова), който осигурява обслужване на файловете „cookies“ и скриптовете Javascript. Допуска се използване на други версии интернет браузъри, ако те осигуряват пълно съответствие с изброените по-горе версии.
5. С цел осигуряване на безопасност по време на ползване на Интернет магазина се препоръчва устройството, което ползва Клиента, да бъде оборудвано с:
 - 1) антивирусна програма с най-новата версия на вирусните дефиниции и актуализациите,
 - 2) ефективна защитна стена (firewall),
 - 3) инсталирани всички достъпни актуализации на операционната система и на интернет браузъра, които касаят безопасността,
 - 4) активирана функция за одобрение на файловете „cookies“ и Java Script в интернет браузъра,
 - 5) софтуер, позволяващ на отчитане на файлове в PDF формат.
6. Изпълнителят използва така наречените файлове Cookies, за събиране на информация, свързана с използването на Магазина от Клиента с цел да:
 - 1) поддържа сесията на Клиента (след логване), благодарение на което Клиентът не е принуден да въвежда Паролата във всяка подстраница на Магазина,
 - 2) пригоди сайта на Магазина към нуждите на Клиента,
 - 3) създаване на статистики за разглеждане на подстраниците на Магазина,
 - 4) ремаркетинг.

§ 5

Заявка на Поръчки и сключване на Договори за Продажба

1. Клиентът може да заявява поръчки посредством Интернет Магазина през 7 дни в седмицата, 24 часа на денонощието независимо от това, дали се е регистрирал. Клиентът може да заяви поръчка и по телефона, като позвъни на номер +359 2 448 6700 (само от понеделник до петък в работното време) и по e-mail на адрес: info@senetic.bg
2. Поръчки за лиценз на Microsoft трябва да се заявяват посредством конфигуратора, достъпен в Интернет Магазина на адрес www.senetic.bg/microsoft/
3. За сключване на Договор за продажба на Стока от разстояние чрез Интернет Магазина Клиентът трябва да влезе в сайта на Магазина, след което да направи избор на Стоката и да заяви Поръчка, като извърши последователно техническите дейности, посочени в комуникатите и информацията.
4. Условието за успешно заявяване на Поръчката е Клиентът да се запознае и да одобри Правилника.
5. на Поръчка представлява оферта за сключване на Договор за продажба на Стоки, отправена от Клиента на Изпълнителя.
6. След заявка от Клиента на Поръчка, Поръчка за лиценз или Запитване за оферта Продавачът ще потвърди получаването на поръчката за Услуга посредством e-mail съобщение, съдържащо потвърждение на всички важни елементи на заявената от Клиента поръчка.

7. След разглеждане на офертата на Клиента Продавачът ще му изпрати съобщение за приемането на Поръчката за реализиране.
8. Получаването на потвърждение от Продавача, за което става дума в пар. 7 по-горе, е равнозначно със сключването на Договор за продажба.
9. Ако след заявката на Поръчка от Клиента се окаже, че реализацията на Поръчката ще бъде частично или изцяло невъзможна, Изпълнителят незабавно ще информира Клиента за това по електронна поща или по телефон. В този случай Клиентът може да анулира Поръчката частично - частта, която е невъзможна за реализация в определения срок, или да анулира Поръчката изцяло.

§ 6

Цени, плащане и доставка на Стоката

1. Посочените цени на Стоките не съдържат разходите за доставка. Точните разходи за доставка се посочват по време на заявка на Поръчката или Поръчката за лиценз. По време на попълване на формуляра на Поръчката Купувачът избира начина на доставка и на плащане и потвърждава избора си.
2. Валидната цена за Клиента - Потребител на магазина винаги е актуалната цена в момента на заявка на Поръчката или Поръчката на лиценз.
3. При поръчки с дълъг срок на изпълнение (повече от 14 дни) и стоки, произведени по поръчка, Продавачът си запазва правото да промени цената на продуктите, ако Производителят на стоката направи промяна в цената. Продавачът е длъжен да информира Клиента за промяната в цената. В случай на промяна в цената Клиентът може да се откаже от договора с незабавно действие. В случай на отказ се счита, че договорът не е бил сключен и Клиентът се освобождава от всякакви задължения.
4. Точка 3 не важи за Поръчки, подадени от Потребители или Лица предприемачи.
5. Достъпните начини на плащане и доставка се посочват по време на процеса на заявка на Поръчките от Клиентите.
6. В случай на плащания, извършвани с кредитни или дебитни карти с посредничеството на партньорите, предоставящи такава форма на плащане, Продавачът не събира никакви данни за тези платежни карти.
7. Информацията в Магазина за достъпността и времето на доставка е ориентировъчна, имаща за цел да информира, в какъв най-кратък срок е възможна реализацията на доставката, тоест какъв най-кратък срок ще бъде необходим на Продавача за изпращане на Стоката. Във всеки от случаите Продавачът се старее да реализира пратките незабавно (след сключване на Договора за Продажба и потвърждаване на заплащането на цената за Стоката и разходите за доставка на банковата сметка на Продавача, освен ако е избрано плащане при доставка).
8. При получаване на пратката с поръчаната Стока е препоръчително Клиентът да провери пратката и в случай на констатиране на:
 - 1) механично увреждане на съдържанието на пратката,
 - 2) некомплектност на пратката,
 - 3) несъответствие на съдържанието на пратката с предмета на Поръчката,Клиентът има право да откаже приемането на пратката. В такъв случай препоръчително е описване на забележките за пратката или съставяне на бележка за събитието в присъствието на доставчика и

незабавно информиране на Изпълнителя за случилото се.

9. Клиент, който не е Потребител в момента на получаване на пратката, е задължен да провери нейното съдържание. В случай на констатиране на увреждане на пратката е задължен да съобщи това на доставчика на Стоката и незабавно да се свърже с Продавача. Рекламациите за механично увреждане на Стоката по време на транспорт ще бъдат разглеждани само след съставяне на протокол за щетата, подписан от получателя, който не е Потребител и от доставчика на пратката.

10. Неприемането на изпратена Стока от Клиент, който не е Потребител и е избрал начин на плащане при доставка и връщането на пратката на Изпълнителя ще доведе до обременяване на този Клиент с разходите за доставка и връщане на пратката със Стоката.

11. Освен ако страните не са уговорили друго относно времето на доставка, търговецът доставя стоките, като прехвърля владението или контрола на стоките на потребителя без неоправдано забавяне, но не по-късно от 30 дни от сключването на договора.

12. При договори, които предвиждат, че търговецът изпраща стоките на потребителя, рискът от загуба или повреда на стоките преминава върху потребителя в момента, в който той или трето лице, посочено от потребителя и различно от превозвача, влезе във владение на стоките. Обаче рискът преминава върху потребителя при предаване на стоките на превозвача, ако потребителят е възложил на превозвача да транспортира стоките и изборът от потребителя превозвач не е сред превозвачите, предложени от търговеца, без да се нарушават правата на потребителя по отношение на превозвача.

§ 7

Рекламации и връщане на стоката в случай на Клиенти, които не са Потребители

(отнася се за Предприемачи)

1. Настоящият раздел на Правилника се прилага само за Клиенти, които не са Потребители.
2. Всички Стоки, предлагани в Магазина са фабрично нови, изправни и без физически или юридически дефекти, освен ако в описанието Стоките не са изрично означени, като използвани или ремонтирани (refurbished).
3. Всички нови и фабрично ремонтирани Стоки са обхванати от стандартна гаранция на производителя на Стоката.
4. Използваните Стоки са обхванати от 30 дневна гаранция на Продавача.
5. От описанието на Стоката в Магазина става ясно, дали Стоката е ремонтирана (refurbished) или използвана.
6. Продавачът предоставя линкове за сайтовете на Производителите на Стоките с гаранционните условия за Стоките. В гаранцията ясно е определено, кой е отговорен по гаранцията за качеството на Стоката и са определени всички допълнителни гаранционни условия.
7. Отговорната за гаранцията стопанска единица (обикновено Производителят на Стоката) е отговорна пред Купувача, ако Стоката притежава дефект, който намалява нейната стойност или полезност за целта на Договора за продажба, означена или възникнала от обстоятелствата или предназначението на Стоката.
8. За спазване на сроковете за информиране за наличен дефект, определени в гаранционните условия

за качество на Стоката е достатъчно преди изтичането на тези срокове да се изпрати електронно съобщение по e-mail или препоръчано писмо.

9. В случай, когато дефектите на Стоката възникнат по време на гаранционния срок и са обхванати от гаранцията, Клиентът в съответствие с гаранцията трябва да изисква от отговорната за гаранцията стопанска единица отстраняване на физическия дефект на Стоката или доставка на Стока, която няма дефекти.

10. Ако в гаранцията не е определен друг срок, гаранционният срокът е една година, считано от деня, когато Стоката е доставена на Купувача.

11. В случай на Договори за Продажба, сключени с Клиенти, които не са едновременно Потребители, въз основа на от Гражданския Кодекс отговорността на Изпълнителя по гаранцията за физически дефекти на Стоката е изключена.

12. Ако при разглеждане на рекламация се окаже, че увреждането е възникнало по вина на Клиента, Продавачът може да обремени Клиента с всички разходи, възникнали при разглеждане на рекламацията.

§ 8

Право на Потребителя за отказване от Договора (връщане на Стоката)

1. Потребителят може да се откаже от Договора за продажба на Стока сключен от разстояние без да посочва причина, като достави съответно писмено известие в срок от 14 (четиринадесет) дни от издаването на Стоката на Потребителя. За спазване на срока е достатъчно да се изпрати на адреса на Продавача съответно известие преди да изтече посочения срок.

2. В случай на отказване от Договора за продажба на Стоки, сключен от разстояние, договорът се смята за неключен, а Потребителят е освободен от всякакви задължения. Това, което Страните са доставили, подлежи на връщане в непроменено състояние, освен ако внасянето на промяната не е било необходимо в рамките на обичайната дейност. Връщането на взаимни задължения трябва да се извърши незабавно, но не по-късно от 14 дни.

3. Стоката трябва да бъде върната на адреса на Продавача.

Задължения на търговеца в случай на отказ

4. Търговецът възстановява всички суми, получени от потребителя, включително, ако е приложимо, разходите за доставка, без неоправдано забавяне и във всички случаи не по-късно от 14 дни от деня, в който е бил уведомен за решението на потребителя да се откаже от договора в съответствие с член 1.

5. Независимо от параграф 4 търговецът няма задължение да възстанови допълнителните разходи за доставка, ако потребителят изрично е избрал доставка, различна от най-евтиния вид стандартна доставка, предлагана от търговеца.

6. Освен ако търговецът не е предложил сам да прибере стоките, при договорите за продажба търговецът има право да отложи изплащането на сумите, докато не получи стоките обратно или докато потребителят не докаже, че е изпратил обратно стоките, в зависимост от това кое от двете събития настъпи по-рано.

Задължения на потребителя в случай на отказ

7. Освен ако търговецът не е предложил сам да прибере стоките, потребителят изпраща обратно стоките или ги предава на търговеца или на лице, упълномощено от търговеца да получи стоките, без

неоправдано забавяне и при всички случаи не по-късно от 14 дни от деня, в който потребителят е съобщил на търговеца решението си да се откаже от договора в съответствие с член 1. Крайният срок е спазен, ако потребителят изпрати обратно стоките преди изтичането на 14-дневния срок.

8. Потребителят заплаща единствено преките разходи по връщането на стоките.

9. Потребителят отговаря само за намаляване стойността на стоките, причинено от боравене с тях, различно от необходимото, за да установи естеството, характеристиките и доброто функционирането на стоките.

Исключения от правото на отказ

10. тоест Потребителят няма право да се откаже от договора в случаи, когато:

- 1) договори за предоставяне на услуга, при които услугата е напълно изпълнена, когато изпълнението е започнало с изричното предварително съгласие на потребителя и потвърждение от негова страна, че знае, че ще загуби правото на отказ, след като договорът е изцяло изпълнен от търговеца;
- 2) доставка на стоки или услуги, чиято цена се променя в зависимост от колебания на финансовия пазар, които не могат да бъдат контролирани от търговеца и които могат да настъпят по време на срока за отказ;
- 3) доставка на стоки, изработени по поръчка на потребителя или недвусмислено персонализирани;
- 4) доставка на стоки, които е вероятно да влошат качеството си или имат кратък срок на годност;
- 5) доставка на запечатани стоки, които не могат да бъдат върнати поради съображения, свързани със защитата на здравето, или по хигиенни причини и които са разпечатани след доставката им;
- 6) доставка на стоки, които след като са били доставени и поради тяхното естество са се смесили с други стоки, от които не могат да бъдат отделени;
- 7) доставка на алкохолни напитки, чиято цена е договорена при сключването на договора за продажба и чиято доставка може да бъде осъществена не по-рано от 30 дни, и чиято действителна стойност зависи от колебания на пазара, които не могат да бъдат контролирани от търговеца;
- 8) договори, при които потребителят изрично е поискал от търговеца да го посети в дома му с цел извършване на неотложни дейности по поправка или поддръжка. Ако в случай на такова посещение търговецът предоставя услуги в допълнение към специално поисканите от потребителя или стоки, различни от резервните части, необходими за извършване на поддръжката или на поправката, правото на отказ се прилага за тези допълнителни услуги или стоки;
- 9) доставка на запечатани звукозаписи или видеозаписи или запечатан компютърен софтуер, които са разпечатани след доставката;
- 10) доставка на вестници, периодични издания или списания, с изключение на договори за абонамент за доставката на такива издания;
- 11) договори, сключени по време на публичен търг;
- 12) предоставяне на услуги за настаняване, които нямат за цел живеене, транспорт на стоки, услуги по отдаване на автомобили под наем, хранене или услуги, свързани с развлекателни дейности, ако договорът предвижда конкретна дата или срок на изпълнение;
- 13) предоставянето на цифрово съдържание, което не се доставя на материален носител, когато изпълнението е започнало с предварителното изрично съгласие на потребителя, който е потвърдил, че знае, че по този начин ще загуби правото си на отказ.

§ 9

Несъответствие на Стоката с договора (Рекламации на Потребителите)

1. Изпълнителят в качеството си на продавач е отговорен пред Потребителя за несъответствие на закупена от Потребителя Стока с Договора за продажба.
2. Рекламация за несъответствие на Стоките с Договора за Продажба могат да бъдат заявявани писмено директно на адреса на Изпълнителя или по електронна поща e-mail.
3. В случай на констатирано от Потребителя несъответствие на Стоката с Договора за продажба, Потребителят трябва да изпрати Стоката, предмет на рекламацията обратно на Изпълнителя, като приложи описание на несъответствието.
4. Препоръчително е да се приложи и документа за покупка на стоката, за да се подпомогне процеса на разглеждане на рекламацията.
5. Потребителят е задължен за събщи на Изпълнителя за констатираното несъответствие на Стоката с Договора за продажба в срок от 2 месеца от датата на установяването на това несъответствие, при което отговорността на Изпълнителя за несъответствие на Стоката с Договора за продажба е валидна максимално 2 години от датата на издаване на Стоката.
6. Изпълнителят се задължава да разгледа всяка заявена рекламация в срок от 14 дни.
7. При признаване на рекламация Продавачът ще съгласува с Потребителя по електронен път, по телефон или писмено условията за ремонта или смяната на Стоката.
8. В случай, че ремонт или смяна на Стоката е невъзможен, Купувачът може да изиска намаление на цената на дефектната Стока или връщане на паричните средства.

§ 10

Прекратяване на договора за предоставяне на услуги по електронен път

1. Клиентът може да прекрати договора за предоставяне на Услуги без да посочва причини, като изпрати съответно известие по електронна поща или в писмена форма на адреса на Продавача.
2. В случай на Клиенти, които са Потребители, Изпълнителят може да прекрати договора за предоставяне на Услуги, когато Клиентът грубо или систематично нарушава условията на договора, а по-специално, когато доставя незаконно съдържание; след неуспешно призоваване да спре или да отстрани нарушенията с определяне на съответен краен срок за това. Нарушението на Правилника трябва да има обективен и незаконен характер. В този случай Договорът за предоставяне на Услуги се прекратява след изтичане на 14 дни от датата на изпращане от Изпълнителя на Клиента на известие за прекратяване на договора.
3. В случай на Клиенти, които не са Потребители, Изпълнителят може да прекрати договора за предоставяне на Услуги незабавно и без да посочва причини, като изпрати на Клиента съответно известие за прекратяване на договора.

§ 11

Решаване на спорове

1. Решаването на евентуални спорове, възникнали между Изпълнителя и Клиент, който е Потребител се извършва в компетентните съдилища в съответствие с разпоредбите на Гражданския Процесуален Кодекс.
2. Решаването на евентуални спорове, възникнали между Изпълнителя и Клиент, който не е Потребител, се извършва в съда, съответен за седалището на Изпълнителя.

§ 12

Лични данни

Личните данни на Клиентите се обработват от Изпълнителя при условията, определени в Политиката за поверителност, като се спазват разпоредбите на закона в тази област, в това число по-специално на закона за защита на личните данни.

§ 13

Заклучителни разпоредби

1. Потребителят има право да преговаря по условията на Правилника. За да упражни това свое право, Потребителят трябва да се свърже с Изпълнителя по пощата, чрез електронна поща e-mail или по телефона.
2. За неуредените в настоящия Правилник въпроси се прилагат общоприложимите закони.
3. Клиентите могат да получат достъп до Правилника безплатно и по всяко време посредством интернет препратката (линк), посочена на главната страница на Магазина, и да го разпечатат.
4. Информацията за Стоките в Магазина, а по-специално техните описания, технически и потребителски параметри и цени, представляват покана за сключване на договор по смисъла на Гражданския Кодекс.
5. Изключителни права за съдържанията, предоставяни в рамките на Интернет Магазина, а по-специално авторски права за снимки, описания на Стоки и на категории, име на Магазина, търговски марки на Изпълнителя и на производителите на Стоките, включените в тях графични елементи и софтуер и правата за базите данни са защитени от закона и право за тяхното ползване има Изпълнителят или стопанските единици, с които Изпълнителят е сключил съответни договори. Забранено е копирането или други форми на използване на каквито и да било елементи на Магазина без получено съгласие на Изпълнителя.

Стандартен формуляр за отказ

Дата

До:

Сенетик България ЕООД, ж-к. Младост 4, бл.483 офис 10, Шоурум "Сенетик", 1715 София, България
телефон +359 2 448 6700,

факс +48 (32) 420 92 01

e-mail адрес: info@senetic.bg

С настоящото уведомявам, че се отказвам от сключения от мен договор за покупка на следните стоки /за предоставяне на следната услуга:

Поръчано на /получено на

Име на потребителя

Адрес на потребителя

Подпис на потребителя (само в случай че настоящият формуляр е на хартия)