

## ПОЛИТИКА ЗА ПОВЕРИТЕЛНОСТ НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ

### В. ОБЩИ УСЛОВИЯ ЗА ПОКУПКО-ПРОДАЖБА НА СТОКИ ПРЕЗ УЕБ-САЙТА НА "ИЛПЕНИ" ЕООД

А. ПОЛИТИКА ЗА ПОВЕРИТЕЛНОСТ НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ Поверителността на данните е от особено значение и важност за нас.

Моля, прочетете внимателно нашата политика за поверителност на личните данни и в случай, че имате въпроси се свържете с нас. Ако не сте съгласни с някои от условията в политиката за поверителност, не използвайте нашият уеб сайт и не предоставяйте личните си данни.

#### I. ВЪВЕДЕНИЕ

ИЛПЕНИ ЕООД, ЕИК 202231568, със седалище и адрес на управление:

1700, гр.София, ул.Борис Арсов 3 Б, извършвайки своята дейност обработка и съхранява информация, представляваща лични данни.

Интернет страницата [www.ilpeni.com](http://www.ilpeni.com) е притежание на ИЛПЕНИ ЕООД и се управлява в съответствие с разпоредбите на Закона за защита на личните данни и свързаната правна уредба включително, но не само Регламент (ЕС) 2016/679 („GDPR“).

Настоящата Политика има за цел да Ви информира за начина, по който обработваме Вашите лични данни, както и за Вашите права.

Защитата на личните данни е изключително важна за нас. Ако предоставяме Вашите данни на трети лица, наши одобрени подизпълнители, то това се извършва по установен ред и регламент , с цел качествено изпълнение на заявената от Вас поръчка и услуга.

#### II. КАКВО СА ЛИЧНИ ДАННИ?

Лични данни са всяка информация, свързана с идентифицирано или подлежащо на идентификация физическо лице (като електронен адрес, имена, възраст, дата на раждане, телефон и други).

#### III. СЪБИРАНЕ И ИЗПОЛЗВАНЕ НА ЛИЧНИ ДАННИ

ИЛПЕНИ ЕООД събира, използва, съхранява и обработва личните Ви данни, които са нужни за изпълнение на предоставяните от нас продукти и услуги. Предоставянето на тези данни е напълно доброволно. Данните Ви служат за управление на Вашия профил в интернет страницата ни и управление на Вашите покупки. Също така могат да бъдат употребявани за статистически цели, които са свързани с подобряване качеството на услугите ни, както и маркетинг дейности на ИЛПЕНИ ЕООД.

По-долу са изброени примери за видовете лична информация, които ИЛПЕНИ ЕООД може да събира, както и за начините, по които можем да я използваме. IV. КАКВА ЛИЧНА ИНФОРМАЦИЯ СЪБИРАМЕ?

- За създаване на профил в онлайн магазина: две имена и e-mail адрес;
- За регистрация и поръчки на доставка на стоки задължителните полета са: две имена, e-mail, пощенски код, град, държава, област, телефон за контакт адрес за доставка на поръчаните стоки;
- За абонамент за нашия Информационен e-mail: e-mail адрес
- За издаване на фактура и обработването ѝ – имената Ви, адрес за фактура, начин на плащане, сума на плащането и продукт/и, дата на покупката. Възможно е изискване и на лични данни, които са необходими съгласно счетоводното и данъчно законодателство на Р България. V. ЗА КАКВИ ЦЕЛИ И НА КАКВО ОСНОВАНИЕ ИЗПОЛЗВАМЕ ЛИЧНАТА ВИ ИНФОРМАЦИЯ?

Основните дейности, цели и основания, които са свързани с обработване на личните данни за ИЛПЕНИ ЕООД са:

- Данни за целите на изпълнение на направена поръчка от електронния магазин на ИЛПЕНИ ЕООД на основание сключването на договор;
- Осчетоводяване и фактуриране на покупките и електронния магазин на основание законното ни задължение за това;
- Дейности по управление на Вашия профил на интернет страницата ни;

Вашите данни се обработват от ИЛПЕНИ ЕООД и с цел:

- Установяване на рекламации, свързани с продукти на ИЛПЕНИ ЕООД
- Запитвания, отправени към нас, свързани с продукти

## VI. COOKIES И ДРУГИ ТЕХНОЛОГИИ. VI.I. УПОТРЕБА НА БИСКВИТКИ (COOKIES).

За да направим посещенията ви на страницата на ИЛПЕНИ ЕООД възможно най-функционални, използваме т.нар. „бисквитки“.

Cookies или „бисквитки“ са малки текстови файлове, които се запамятват на вашия твърд диск.

Бисквитките (Cookies) са малки файлове с информация, които се запазват във Вашия интернет браузър (данни за използван език, време на връзка, посетени интернет страници) или твърд диск при посещение на сайта. Можете да настроите интернет браузъра си, така че да не запамята бисквитки или да изтриете запаметените вече такива. Ако желаете да се възползвате от тези функции, моля обърнете се към производителя на Вашия интернет браузър.

## VII. СОЦИАЛНИ МРЕЖИ.

Достъпът Ви до социалните мрежи като Facebook, Google +, YouTube, Twitter и други такива, предвижда отделна регистрация и приемане на общите условия на тези сайтове. ИЛПЕНИ ЕООД не отговаря за защитата на личните Ви данни при приемането на тези общи условия и в тази връзка е необходимо да се запознаете подробно с общите условия на тези сайтове.

### VII.I. Google Analytics

Този уебсайт използва Google Analytics, услуга за уеб анализ, предлагана от Google, Inc ("Google"). Google Analytics използва т.нар. cookies („бисквитки“), представляващи текстови файлове, запазени на вашия компютър, за да направи възможен анализа на използването на сайта от потребителите. Информацията за използването на този сайт, придобита посредством бисквитки, обикновено бива предавана и съхранявана от Google на сървъри в САЩ. Можете да изключите събирането на данни от Google Analytics.

#### VII.II. Google AdWords.

Този уеб сайт използва Google AdWords, услуга за ремаркетинг и рекламни кампании. С тази услуга рекламната дейност на [www.ilpeni.com](http://www.ilpeni.com) се свързва с рекламната мрежа Adwords посредством „бисквитки“ ИЛПЕНИ ЕООД не идентифицира и не събира данни за потребителите посредством Google AdWords. Можете да се откажете от показване на реклами чрез Google AdWords .

#### VIII. РАЗКРИВАНЕ НА ВАШИТЕ ЛИЧНИ ДАННИ.

Защитата на личните данни е изключително важна за нас.

В определени случаи ИЛПЕНИ ЕООД може да разкрива определена лична информация пред свои партньори – одобрени подизпълнители, също така куриерски фирми, които работят с нас като предоставят продукти и услуги, свързани с дейността ни. Ако предоставяме Вашите данни на трети лица, то това се извършва по установен ред и регламент. Всичко това е с цел успешното и качествено реализиране на заявена от Вас услуга свързана с предлаганите продукти.

#### IX. ТРАНСФЕР В ТРЕТИ СТРАНИ.

ИЛПЕНИ ЕООД не прехвърля данните Ви в трети страни извън ЕС. X. ЗАЩИТА НА ЛИЧНАТА ИНФОРМАЦИЯ.

ИЛПЕНИ ЕООД взема предпазни мерки – като административни, технически и физически мерки – за да защити личната Ви информация от загуба, кражба и злоупотреба, както и от неоторизиран достъп.

Всички служители на ИЛПЕНИ ЕООД са задължени да опазват поверителността на информацията Ви, както и да спазват приложимите организационни и технически мерки за защитата ѝ. Достъпът на служители на ИЛПЕНИ ЕООД до Вашите данни е строго регламентиран и ограничен до степента, необходима за извършване на техните задължения. XI. СЪХРАНЕНИЕ НА ЛИЧНАТА ИНФОРМАЦИЯ.

Личните Ви данни се съхраняват за период, необходим да бъдат изпълнени целите, изложени в настоящата „Политика за поверителност“, освен ако по закон не се изисква да бъдат задържани за по-дълъг период.

Според вида данни, е определен срок за съхранението им, с изтичането на който информацията се изтрива окончателно.

#### XII. ВАШИТЕ ПРАВА ВЪВ ВРЪЗКА С ДАННИТЕ ВИ.

Ако сте предоставили Ваши лични данни на ИЛПЕНИ ЕООД, имате:

- право да проверявате точността и актуалността на информацията, като влезете в своя профил в интернет страницата на ИЛПЕНИ ЕООД; - право на достъп до личните Ви данни, обработвани от ИЛПЕНИ ЕООД;
- право да поискате извършването на коригиране, заличаване на личните Ви данни; - право да откажете обработване на личните Ви данни за целите на получаване на електронен бюлетин и др.
- право на жалба до Комисия за защита на личните данни, ако считате че са нарушени Вашите права за защита на данните.

Ако искате да упражните правата си моля, свържете се с нас.

### XIII. АКТУАЛИЗИРАНЕ НА ПОЛИТИКАТА.

Политиката за поверителност може периодично да бъде актуализирана. При промяна, на уеб сайта ще бъде публикувано съобщение.

**В. ОБЩИ УСЛОВИЯ ЗА ПОКУПКО-ПРОДАЖБА НА СТОКИ ПРЕЗ УЕБ-САЙТА НА ИЛПЕНИ ЕООД**  
Настоящите Общи условия регламентират отношенията между: ИЛПЕНИ ЕООД, с ЕИК 202231568, със седалище и адрес на управление: гр. София 1700, СО – район Витоша, ул. Борис Арсов № 3 Б, тел.: 0889 23 95 46 email: ilpeni@mail.bg, наричано по-долу за краткост в настоящите Общи условия ДОСТАВЧИК (Дружеството/ИЛПЕНИ), от една страна, и лицето, съгласило се с настоящите "Общи условия", наречено по-долу за краткост ПОТРЕБИТЕЛ/КЛИЕНТ от друга, във връзка със заявяването и закупуването на предлаганите стоки чрез електронен магазин "shop.ilpeni.com" (собственост на Дружеството) В настоящите ОБЩИ УСЛОВИЯ се употребяват следните термини: "САЙТ", означаващ уебсайта, намиращ се на "www.ilpeni.com". "ОНЛАЙН МАГАЗИН", означаващ виртуалния магазин "shop.ilpeni.com", намиращ се в Интернет мрежата и предоставящ възможността за закупуване на стоки през Интернет; "ПОЛЗВАТЕЛ", означаващ лице, ползващо функционалностите на сайта и/или онлайн магазина; "ПОТРЕБИТЕЛ", означаващ потребител по смисъла на Закона за защита на потребителите (ЗЗП); "ЛИЧНИ ДАННИ", означаващ лични данни по смисъла на Закона за защита на личните данни (ЗЗЛД); "НАЛОЖЕН ПЛАТЕЖ", означаващ наложен платеж по смисъла на Закона за пощенските услуги (ЗПУ); "ОБЩИ УСЛОВИЯ", означаващ настоящите общи условия. С кликуването върху който и да е линк, бутон или приложение, находящи се на сайта, с изключение на линка, сочещ към тези ОБЩИ УСЛОВИЯ, ползвателят изрично и безусловно се съгласява с настоящите ОБЩИ УСЛОВИЯ за ползването на сайта и онлайн магазина; Чл. 1. Доставчикът предоставя на Потребителя възможност при съобразяване и спазване на настоящите "Общи условия" да закупува предлаганите в електронен магазин "shop.ilpeni.com" стоки. Чл. 2. Доставчикът публикува на адрес "shop.ilpeni.com" следната информация: \* Описание на основните характеристики и изображение на всяка стока, съгласно посочената от производителя информация. \* Продажната цена, с включен ДДС, както и тарифа за стойността на пощенските, куриерските или транспортните разходи, невключени в цената на

стоките, свързани с тяхната доставка. \* Информация за начините на плащане, доставка и изпълнение на договора. \* Правото на Потребителя и условията и начина за упражняването му да се откаже от договора и условията, при които стоката може да бъде върната, с изключение на случаите по Закона за защита на потребителите. \* Периода, за който направеното предложение и цена остават в сила. \* Стоките в промоция, промоционалната им цена, периода на промоцията и условията, при които тя е валидна. В случай, че не е са изрично посочени обекти на Дружеството, в които промоцията е валидна, ще се счита че тя важи само за стоки, закупени от интернет магазина. \* Минималната продължителност на договора - при договори за постоянна или периодична доставка на стоки или услуги. \* Всякаква друга информация, която Доставчикът е длъжен, съгласно българското законодателство, да предостави своевременно на Потребителя преди закупуването на стоката от Потребителя. Чл. 3. За да получи правото да извършва валидни заявки за закупуване на предлаганите в настоящия онлайн магазин стоки, Потребителят трябва да попълни електронната регистрационна форма, намираща се в настоящия онлайн магазин. При попълване на електронната форма за регистрация, Потребителят е длъжен да предостави изискуемите и верни данни, както и да ги актуализира в седем дневен срок от тяхната промяна. Потребителят гарантира, че данните, които предоставя в процеса на регистрация, са верни, пълни и точни и при промяна на последните, ще ги актуализира своевременно. В случай, че Потребител предостави неверни данни или не са отразени настъпили промени в срока по предходната алинея, Доставчикът има право да прекрати договора като спре незабавно и без предизвестие поддържането и достъпа на Потребителя до профила му. Преди извършване на изявлението, Потребителят може свободно да поправя въведената от него информация в регистрационната форма. Чл. 4. С акта на регистрацията си Потребителят изразява „онлайн” съгласие с настоящите Общи условия, с което се счита за обвързан с клаузите им. От момента на обвързване на Потребителя с клаузите на настоящите Общи условия възниква възможността същият да извършва валидни заявки за закупуване на стоките предлагани чрез настоящия онлайн магазин. Чл.4.1. С акта на регистрацията си Потребителят дава съгласие да получава рекламния Бюлетин на онлайн магазина или отказва да се съгласи да получава тази информация. В случай, че Потребителятне желае да получава рекламния Бюлетин, той трябва изрично да информира Доставчика, като изпрати молбата си на електронна поща на имейл: [ilpeni@mail.bg](mailto:ilpeni@mail.bg), или като се отпише лично в меню „Моят профил – Лична информация“. Чл. 5. Потребителят получава достъп до формата за подаване на заявки за покупка на предлаганите стоки след като въведе валидни потребителско имеи парола на съответните места в Интернет страницата и натисне виртуалния бутон "ВХОД". Подаването и извършването на заявка се осъществява чрез последователното извършване на следните действия: 1. Определяне на вида и размера на стоката и потвърждение на вида и размера на стоката чрез натискане на виртуален бутон „Добави в количка“, обозначен срещу съответна стока, последвано от определяне на количеството на стоката и начина на плащане, заявката се счита за подадена. 2. При извършена заявка електронният магазин уведомява Потребителя за извършената заявка на посочения при регистрацията имейл адрес. Представител на магазина предприема действия за осъществяване на контакт с Потребителя с оглед уточняване времето на доставка на заявената стока. При посочени непълен, неверен или грешен адрес и/или телефонен номер при подаване на заявката, същата се счита за невалидна и за Доставчика не възниква задължение за нейното изпълнение. 3. Заявката поражда действие между страните от момента на потвърждаване на валидността на заявката от осъществилите контакт Представител на електронен магазин “[shop.ilpeni.com](http://shop.ilpeni.com)” и Потребител, подал и извършил конкретната заявка,

предшествано от потвърждаване от страна на Представител на електронния магазин на наличността на заявената за покупка стока. Чл. 6. Всички цени са в български лева, с включен ДДС. Указаните цени на отделните стоки са за съответния брой и не включват разходите за доставка. Доставката се извършва чрез куриерска фирма „ЕКОНТ“ по стандартната тарифа на превозвача. Допълнителните такси, начислявани от превозвача върху стандартните и преференциалните цени за доставка, са налични на адрес <https://www.econt.com/services/shipment-price>. Чл.7. Цената по предходния член, както и разходите за доставката могат да бъдат платени по някой от следните начини: плащане при доставка на стоката или по банков път. като Потребителят се задължава да заплати продажната цена на закупената от него стока, както и пощенските, куриерските или транспортните разходи, не включени в тази цена, свързани с нейната доставка. Потребителят не се задължава да заплати разходите за доставка в случаите, в които при извършването на валидни заявки на определен брой стоки и заплащането на цената на заявените стоки, между Представител на електронния магазини Потребителя, е уговорено разходите за доставка да бъдат за сметка на Доставчика. Чл. 8. Заявената за покупка стока се доставя с подходящи съобразно вида ѝ опаковка и транспорт на посочения от Потребителя адрес за доставка в срок до три работни дни от датата на потвърждаването на заявката, с изключение на неделя, официалните празници и/или обявените за неработни дни. Чл. 9. Стаката се предава на адреса за доставка на Потребителя или на трето лице - представител на Потребителя, което приема и потвърждава получаването на същата от името на Потребителя. При предаване на стоката Потребителят или третото лице - представител на Потребителя, подписват придружаващите я документи, служещи като потвърждение за доставката на стоката. В случай, че Потребителя не бъде намерен в срока за доставка на посочения от него адрес или не бъде осигурен достъп и условия за предаване на стоката в този срок, Доставчикът се освобождава от задължението си да достави заявената стока. Потребителят може да потвърди желанието си да получи стоката и след изтичане на срока за доставка, в който не е бил намерен на адреса, като поема всички разходи по доставката. В този случай започва да тече нов срок за доставка от момента на потвърждението по предходното изречение. Чл. 10. Доставчикът се задължава: да прехвърли на Потребителя фактическата власт на закупената стока след получаването от страна на Доставчика или на негов представител на покупната цена на конкретната стока; да достави в срок заявената за покупка стока; да полага дължимата грижа за изпълнение на своите задължения. Чл. 11. Доставчикът има право: >Да поставя електронни препратки към други Интернет страници и ресурси за продажба на стоки и предоставяне на услуги от трети лица, включително електронни препратки, сочеци към други уебсайтове и в потребителския профил. >Да изпраща до Потребителя „Нюзлетър“ (информационен бюлетин), за получаването, на който Потребителят се е абониран. >Да събира и използва информацията относно своите потребители, когато същите се регистрират, която може да включва име, презиме, фамилия, адрес, професия, пол, възрастова група, телефон, електронен пощенски адрес за кореспонденция и всяка друга информация, която се предоставя при регистрацията и всяка друга, която се въвежда или предоставя при заявяване, получаване или използване на предоставяните от доставчика услуги, участие в промоции, томболи и състезания, попълване на анкетни карти, въпросници, формуляри и други, като Доставчикът ще използва същата при спазване на Закона за защита на личните данни. Защита на личните данни С приемането на настоящите ОБЩИ УСЛОВИЯ, Потребителят дава безсрочното си изрично и безусловно съгласие, до евентуалната му изрична писмена отмяна, предоставените от него лични данни да бъдат събирани, съхранявани, обработвани и използвани от ИЛПЕНИ ЕООД

или упълномощени от Дружеството трети лица за целите на изпълнението на договора за продажба от разстояние и доставка на поръчана стока, маркетингови и рекламни цели и анализи на ИЛПЕНИ ЕООД, участие в игри, промоции и томболи, организирани от Дружеството, както и за всякакви други незабранени от законодателството цели. Чл. 12. Доставчикът: >Полага грижа информацията в магазина да се поддържа винаги вярна и актуална, но не гарантира за достоверността и пълнотата на същата; >Не носи отговорност за непредоставяне на достъп до магазина, както и за необработването или ненавременното обработване на заявките за покупка, при настъпване на обстоятелства извън неговия контрол - случаи на непреодолима сила, случайни събития, проблеми в глобалната мрежа Интернет и др.; >Не гарантира, че достъпът до магазина ще бъде непрекъсваем, навременен, сигурен и свободен от грешки, доколкото това е извън възможностите, контрола и волята му; >Доколкото не разполага с възможността да променя, контролира или по друг начин влияе върху качеството и годността за употреба на заявените от Потребителя стоки, не отговаря за съответствието им с приложимите нормативни изисквания и техните качества; >Не носи отговорност за вреди, причинени върху софтуера, хардуера или телекомуникационните съоръжения, или за загуба на данни, произтекли от материали или ресурси, търсени, заредени или използвани по какъвто и да било начин посредством него; >Доколкото няма обективната възможност и задължение и не контролира Интернет страниците и ресурсите, станали достъпни чрез поставените в магазина и в потребителския профил електронни препратки; >Не носи отговорност за противоправния характер на съдържанието и материалите, находящи се на тези Интернет страници и ресурси; >Не носи отговорност за претърпени вреди и пропуснати ползи, произтекли от използването, достъпа или недостоверността на тези материали и съдържание; >Няма задължението и обективната възможност да контролира начина, по който Потребителят използва магазина. Чл. 13. Потребителят се задължава да посочи: > Точен и валиден телефон; > Адрес за доставка; > Електронен пощенски адрес (имейл) за кореспонденция; > Да заплати цената на заявената от него стока; > Да заплати разходите по доставката, освен в случаите, в които разходите за доставка остават за сметка на Доставчика; > Да получи стоката; > Да полага всички грижи и да предприема необходимите мерки, които разумно се налагат, с цел опазване на паролата си; > Да не прави достояние на трети лица паролата си, както и свързаните с нея особености по потребителския си профил и да уведомява незабавно Доставчика в случай на неправомерен достъп до потребителския му профил, както и при вероятност от такъв; > С оглед спецификата на Интернет протоколите и сигурността при опазването на данните за паролата, да прекратява сесията, при която е влязъл в потребителския си профил чрез натискане на виртуалния бутон "Изход"; > Да не подава фиктивни или невалидни заявки или друга невярна информация. Потребителят носи пълна отговорност за опазването на своята парола, както и за всички действия, които се извършват от него или от трето лице чрез използването ѝ. Чл. 14. Потребителят има право на: > Достъп в режим онлайн до Доставчика, при спазване на условията и изискванията за достъп, освен при настъпване на обстоятелства извън контрола на Доставчика случаи на непреодолима сила, случайни събития, проблеми в глобалната мрежа Интернет; > Достъп и корекция в режим онлайн на личните си данни; > Да откаже да получи заявената от него за покупка стока при спазване на законовите изисквания (Закона за задълженията и договорите, Закона за защита на потребителите, Търговския закон); Чл. 15. Потребителят се задължава: > Да спазва реда и условията за предявяване на рекламации и отправяния на искания за замяна на заявени стоки, ред и условия, публикувани на настоящия уебсайт за електронна търговия и декларира, че се счита за обвързан с тези ред и условия; > Да спазва българското

законодателство, настоящите Общи условия, Интернет етиката, правилата на морала и добрите нрави; > Да не нарушава чужди имуществени или неимуществени права, включително право на интелектуална собственост; > Да уведомява незабавно Доставчика за всеки случай на извършено или открито нарушение при използване на магазина; > Да не се намесва в правилното действие на системата, включително, но не само, да не осуетява процедурата по идентификация на друг потребител, да не осъществява достъп извън предоставения му, да не възпрепятства други потребители да използват магазина; > Да не извлича чрез технически средства или по технически начин информационни ресурси или части от информационни ресурси, принадлежащи към базите данни, разположени в магазина и по този начин да не създава собствена база данни в електронен или друг вид; > Да не се представя за друго лице или представител на юридическо лице или група хора, които не е оправомощен да представлява, или по друг начин да заблуждава трети лица относно самоличността си или принадлежността си към определена група лица; > Да не извършва злоумишлени действия по смисъла на настоящите Общи условия; > При неспазване на задълженията Доставчикът има право незабавно и без предварително предупреждение да спре достъпа на Потребителя и трети лица до потребителския му профил, както и право на обезщетение за всички претърпени вреди и пропуснати ползи, които са пряка и непосредствена последица от неизпълнението на задълженията по предходната алинея от страна на Потребителя. В тези случаи Доставчикът има правото да сезира компетентните държавни органи за установяване на съответното нарушение. Гаранции и рекламации Чл. 16. Доставчикът е длъжен да предаде на потребителя стока, която съответства на индивидуалния договор за продажба. За да съответства на договора за продажба, стоката трябва да: 1. притежава характеристиките, определени от страните по договора, и да е годна за обичайната употреба, за която служат потребителските стоки от същия вид; 2. отговаря на описанието; 3. е годна за употреба, желана от потребителя, при условие, че той е уведомил продавача за своето изискване при сключването на договора и то е прието от продавача; 4. притежава обичайните качества и характеристики на стоките от същия вид, които потребителят може разумно да очаква, като се имат предвид естеството на потребителската стока и публичните изявления за конкретните ѝ характеристики, направени от продавача, производителя или негов представител. След получаване на пратката КЛИЕНТА трябва да провери съдържанието на пакета за съответствия на стоката със заявката. Гаранция Според чл. 112 от ЗЗП: „(1) При несъответствие на потребителската стока с договора за продажба, Клиентът има право да предяви рекламация (попълва форма за искане за рекламация), като поиска от Доставчика да приведе стоката в съответствие с договора за продажба. В този случай Клиентът може да избира между извършване на ремонт на стоката или замяната ѝ с нова, освен ако това е невъзможно, или избраният от него начин за обезщетение е непропорционален в сравнение с другия. (2) Смята се, че даден начин за обезщетяване на Клиента е непропорционален, ако неговото използване налага разходи за Доставчика, които в сравнение с другия начин на обезщетяване са неразумни, като се вземат предвид: 1. стойността на потребителската стока, ако нямаше липса на несъответствие; 2. значимостта на несъответствието; 3. възможността да се предложи на потребителя друг начин на обезщетяване, който не е свързан със значителни неудобства за него.” 16.1. Търговска гаранция е всяко задължение, поето от Доставчика или производителя към Клиента, да възстанови цената, заплатена за потребителската стока, да замени или поправи стоката или да положи други грижи за нея, без това да е свързано с разходи за Клиента, когато потребителската стока не отговаря на условията, обявени в заявлението за предоставяне на търговска гаранция или в рекламата, свързана с него. 16.2. Преди

да бъде изпратен всеки артикул се проверява за техническа изправност от вносителя/производителя (ако това е възможно, без да се нарушава целостта на опаковката) и за цялостност на опаковката. 16.3. Всяка стока, на която е указан срок на гаранция, се изпраща на клиента с оригинална гаранционна карта, в която са упоменати: 1. адрес и телефон на оторизираните сервизи; 2. гаранционните условия на съответните сервизни центрове или производители; 3. гаранционен срок на закупената стока. 16.4. За всички продукти, както и за специфичните продукти в интернет магазина, важат гаранционните условия на съответния производител или на оторизираните сервизни центрове. В сервизните центрове важат единствено оригиналните гаранционни карти, с които е получена стоката. Освен гаранционната карта в много случаи се изисква касова бележка или фактура за покупката, за да бъде уважена гаранцията. Оторизираните сервизни центрове може да откажат обслужване по гаранция в случай, че потребителя не може да предостави надлежно документите (гаранционна карта или документацията към продукта) получени със закупуването на стоката. Доставчикът не е задължен да възстанови и не носи отговорност ако потребителя загуби гаранционните си карти, документите и окомплектовката на закупената стока. 16.5. При повреда в рамките на гаранционния срок, за стоки с гаранционна карта на Доставчика, стоката се изпраща до офиса на Доставчика, след предварително договаряне за начина на получаването ѝ. След отстраняване на повредата се връща на клиента за сметка на Доставчика. С изключение на задълженията специално посочени в тази гаранция, Доставчикът не може да бъде отговорен за директни, не директни, специални, случайни или последващи повреди, независимо дали се базират на неправилно монтиране или инсталиране на стоката, договор, вреда в следствие пропуск на длъжностно лице или някоя друга законна теория и дали е предположена възможността за такива повреди. Гаранцията за определени продукти от настоящия интернет магазин е валидна само в случай, че монтажът им е извършен от Доставчика или от оторизиран от него изпълнител по монтажа. За повече информация относно конкретните такива продукти, следва да се свържете с Доставчика на тел. 0889 23 95 46 , 0988 87 43 49 или на е- имейл [ilpeni@mail.bg](mailto:ilpeni@mail.bg). 16.6. Транспортен дефект - при нарушения във външния вид на стоката възникнали при транспорта, трябва да се обърнете към куриера за Протокол за увредена пратка, както и незабавно да се свържете с нас на офисните телефони. Гореспоменатия Протокол се изготвя от представителя на Куриерската фирма и в присъствието на Потребителя, непосредствено след получаване на пратката и при установяването на транспортния дефект. Отказ от поръчка 16.7. Клиентът има право да откаже получаването на заявената от него стока при едно от следните условия: 1. В момента на проверка за потвърждение на заявената стока от оператор на Доставчика; 2. Доставената стока явно не съответства на заявената от Клиента и това може да се установи чрез обикновения ѝ преглед пред куриера, в случаите когато причината не е транспортен дефект. В този случай Клиентът има право: а. да откаже стоката по куриера и да откаже заплащането ѝ; б. да задържи стоката и да предяви претенции чрез условията по рекламация описани в точка Рекламация и Обслужване на рекламация. 3. Ако трето лице се ангажира с приемането и потвърждаването на поръчани продукти от името на първоначалния Клиент, направил и платил поръчката, същото няма право да върне стоката или да прави възражения по доставката. В случай на видима повреда на пратката в момента на нейното предаване третата страна може да откаже получаването на пратката или да я вземе на своя отговорност. В случай, че приеме такава пратка и не предяви своите претенции, описани в чл. 16.6. пред куриера, Клиентът губи правото си на рекламация. 4. При несъответствие между заявената и доставената стока, което не е било възможно да бъде установено в момента на

доставката ѝ пред куриера. В този случай Клиентът предявява рекламация по указания ред в точка Рекламация и Обслужване на рекламация. 5. Клиентът има право, без да дължи обезщетение или неустойка и без да посочва причина, да се откаже от поръчката в срок от 7 (седем) работни дни, считано от датата на: а. получаване на стоката от Доставчика, когато са изпълнени изискванията на чл. 54 от ЗЗП - за стоки; б. Предходната точка 5а не се прилага по отношение на посочените в чл. 55 от ЗЗП условия: 1. за доставка на стоки, изработени съобразно изискванията на Клиента или по негова индивидуална поръчка; 2. за доставка на стоки, които поради своето естество не могат да бъдат върнати или подлежат на бързо разваляне, или има опасност от влошаване на качествените им характеристики. 6. В случай, че Клиента се възползва от правата си по т. 5: а. собствеността на стоката остава притежание на Доставчика; б. няма право да използва стоката, закупените продукти да са в изряден търговски вид и опаковка, както са били при получаването им; с. да съхранява с грижата на добър стопанин получените от Доставчика стоки, тяхното качество и безопасност по време на срока, регламентиран в чл. 55 от ЗЗП; д. При неизпълнение на точка бб, Доставчикът си запазва правото да откаже връщане на стока и съответно да не изплати направените разходи при закупуването ѝ от Клиента; е. Попълва форма, с която иска рекламация; ф. разносните по връщането на стоката са за сметка на Купувача. 7. Ако цената, която Клиентът следва да заплати, не съответства на дължимата цена. Свържете се незабавно на тел. 0889 23 95 46 за установяване на несъответствието. 8. Клиентът не може да оспори съответствието на получената стока, когато: а. е знаел или не е могъл да не знае за несъответствието; б. несъответствието се дължи на материали, предоставени от Клиента. Условия за връщане на закупена стока 16.8. За да се възползвате от правата си по ЗЗП, попълва форма за „Искане за рекламация“, като подробно описва причините за рекламация. Това не се посочва, когато условието за връщане на продукт е по чл. 16.7, т. 5. 16.9. Когато Доставчикът достави стока, различна от заявената и Клиентът упражни правото си на отказ, разходите по връщането на стоките са за сметка на Доставчика. 16.10. В случай на правата по чл. 16.7, т. 5 и спазване на условията в чл. 16.7, т. 6, букви а,б,с,д, Доставчикът възстановява по банков път заплатената стойност на стоките в законоустановения срок на лицето, титуляр на плащането на поръчката. За титуляр на плащането Доставчикът приема лицето: 1. което е направило поръчката и се е регистрирало с данните си в магазина, или 2. в случаите на банково разплащане е титуляр на банковата сметка, от която е постъпило плащане по сметка на Доставчика, или 3. в случай на фирмена сметка е упълномощено да се разпорежда със сметките на фирмата. 4. Банкови комисионни и разходи по самия превод не се възстановяват. 16.11. Доставчикът може да откаже да приеме връщане на стока и възстановяване на заплатени продукти ако искането е от лице, което не е титуляр на плащането. 16.12. Адресът, на който Клиентът трябва да изпрати отказаната стока е адресът на управление на Доставчика, и при условията на чл. 16.7, т. 6, буква ф. 16.13. Не подлежат на връщане стоки по чл. 16.7, т. 8, букви а,б. 16.14. Доставчикът може по своя преценка да приеме обратно стока извън периода от 7 работни дни при следните условия: 1. целостта и функционалността на продукта е запазена, но е увредена производствената опаковка, като в този случай Доставчикът удържа 20% от стойността на продукта, и 2. Клиентът е попълнил надлежно искане по рекламация за продукт, и 3. продукта/ите не са използвани и/или употребявани, и 4. стоката не попада в случаите описани в чл. 16.7, т. 6, букви а,б,с,д и чл. 16.7, т. 8, букви а,б, и 5. целостта и функционалността на продукта е запазена, но липсва част от окомплектовката, като в този случай Доставчикът удържа до 30% от стойността на продукта. Чл. 16.10, точки 2,3 и 4 остават в сила. 6. транспортните разходи са за сметка на Клиента и в двете посоки. 16.15. Преди

Доставчикът окончателно да приеме върната стока, проверява за изрядност съдържанието ѝ, окомплектовката, документите към нея и дали съответства по наименование на изпратената към Клиента. 16.16. В случай на установени липси в окомплектовката на продукта, Доставчикът дава срок от 24 часа до 5/работни/ дни след като уведоми Клиента за несъответствието, същия да предостави пълната окомплектовка на върнатия продукт. 16.17. При неспазване на условията по чл. 16.16., Доставчикът си запазва правото да не възстанови стойността на продукта и връща отново стоката на Клиента. 16.18. При неспазване на условията по чл. 16.15., Доставчикът уведомява Клиента за отказа си и му предлага варианти. Рекламация 16.19. На рекламацията подлежи всяка стока, която не отговаря на заявената от Клиента, при спазени всички условия от индивидуалния договор и ако е предявена своевременно в съответствие със ЗЗП. 16.20. Рекламацията се предявява писмено по указания начин в Обслужване на рекламацията. 16.21. При установяване на грешка в съответствието на стоката със заявената, когато Клиентът не се възползва от правото си да развали индивидуалния договор, разходите по връщането на продукта и изпращането на верния, в съответствие със заявката, са за сметка на Доставчика. Собствеността върху несъответстващата стока не се прехвърля върху Клиента, а остава притежание на Доставчика. Клиентът е длъжен да спазва разпоредбите по чл. 16.7, т. 6, буква „е“ и сключения индивидуален договор. В срок до 5 (пет) работни дни Клиентът трябва да върне стоката за сметка на Доставчика по посочена куриерска фирма, като изрично подчертае на куриера, че обслужването е по договор. Допуска се връщане на стока и в офиса на Доставчика при предварителна договорка. С получаването на върнатата стока, Доставчикът незабавно изпраща верния продукт, в съответствие със заявката, като поема съответните разходи. 16.22. На рекламацията не подлежат стоки, за които Клиента е бил предварително предупреден за несъответствие или дефект, както и за стоки, чието несъответствие се дължи на материали, предоставени от Клиента. 16.23. Ако при получаването на стока, тя е с нарушена или разпокъсана опаковка, рекламацията трябва да бъде направена още при самото получаване на стоката в присъствието на куриера. В този случай незабавно се обадете на тел. 0889 23 95 46 или направете констативен Протокол чрез куриера. Рекламацията се удостоверява със запис в товарителницата от получателя, в момента на получаване на пратката. 16.24. В случай на видима повреда на пратката в момента на нейното предаване, се изготвя (в два еднообразни екземпляра) констативен протокол, в който е описано констатираното състояние на пратката и нейната опаковка. В този случай Клиентът може да откаже получаването на пратката, или да я вземе на своя отговорност. В случай, че Клиент приеме такава пратка и не предяви своите претенции пред куриера, с получаването и отговорностите по рекламацията се прехвърля към куриера, доставил пратката, и Клиента. При такива обстоятелства важат условията за рекламацията на пратки на съответната куриерска фирма. 16.25. С предявяване на рекламацията при спазени всички условия на магазина, както и всички действащи законови разпоредби, Клиентът може да претендира: 1. за възстановяване на заплатената сума, или 2. за замяна на стоката с друга, или 3. за отбив от цената, или 4. за безплатно извършване на ремонт в зависимост от гаранционните условия на закупения продукт. 16.26. Няма право на рекламацията лице, което се явява трета страна при получаването на пратката и не е основния платец по нея. 16.27. Гаранционни продукти се обслужват в съответствие с указанията, посочени в гаранционните карти. Обслужване на рекламации Обслужването на рекламации става по реда описан по-долу. 16.28. Изготвя форма за „Искане за рекламация“, с описано подробно становище на причините за рекламацията. 16.29. След получаването на формуляра, Доставчикът връща отговор на Клиента на посочен валиден имейл адрес. Доставчикът

си запазва правото да не приеме констатацията на Клиента ако прецени, че основанийето му за рекламация е неоснователно, или е следствие на неправилна употреба на стоката от страна на Клиента. 16.30. В случай, че от получения формуляр не става ясно за причините по предявената рекламация, Доставчикът уведомява Клиента за правата му по подходящ начин (телефон или валиден имейл). Клиентът връща закупения продукт по удобен за него начин и за негова сметка до офиса на фирмата. 16.31. За всяка стока, върната с рекламация, се съставя констативен протокол и след преглед от комисия, се изготвя становище с приемане или отхвърляне на предявената рекламация. Срокът, в който комисията трябва да излезе със становище пред Клиента, е до 10 (десет) дни след предявяване на рекламацията. 16.32. След оформянето на констативния протокол и приемането на рекламацията като основателна, Доставчикът уведомява Клиента по телефон или имейл и предприема следните действия по обслужване на рекламацията: 1. Поправка или ремонт на стоката и привеждането ѝ в съответствие с договора за продажбата ѝ, или 2. изпраща на Клиента нов продукт от същия вид за собствена сметка; 3. в случай, че не може да бъде подсигурен същия продукт, предлага варианти за избор на друг продукт на същата стойност; 4. в случай, че не може да бъде подсигурен същия продукт, възстановява стойността на Клиента в законоустановения срок и в съответствие с подписания индивидуален договор от разстояние. 16.33. При отхвърляне на предявената рекламация и попълнен констативен протокол, Доставчикът уведомява Клиента за становището си, като изпраща копие от констативния протокол на посочения от клиента имейл адрес. Клиентът уведомява Доставчика по телефон или е- имейл за последващи действия относно рекламационния продукт. При заявяване за обратно получаване, продукта и констативния протокол се изпращат на Клиента по удобен за него начин, като разходите по получаването са за негова сметка. 16.34. Ако в 30 (тридесет) дневен срок след уведомяване за становището на комисията, Клиентът не потърси стоката си, Доставчикът запазва правото си да се разпорежда със стоката както намери за добре и не дължи никакви суми, както по стойността на продуктите, така и по направените разходи за тях на първоначалния им притежател. Чл. 17. При прекратяване на договора, Доставчикът има право да предприеме действия по деактивиране на потребителския профил, както и заличаване паролата за достъп до същия. Чл. 18. Потребителят може по всяко време да поиска заличаване на профила си. В този случай заличаването се извършва само след изпълнението на всички валидно подадени заявки и съответно заплащане на дължимите цена и разходи за доставка. Чл. 19. Договорът между страните се прекратява и при настъпване на някое от следните обстоятелства: преустановяване на дейността от Доставчика; прекратяване поддържането на магазина; с отправяне на едностранно предизвестие до другата страна, в случай на неизпълнение на задълженията ѝ по договора или в други предвидени в закон случаи. Чл. 20. Потребителят е длъжен да обезщети Доставчика и всички трети лица за всички претърпени вреди и пропуснати ползи, включително и за всякакви разходи и платени адвокатски възнаграждения, платени обезщетения, деловодни разноси, настъпили вследствие на предявени искиове от трети лица във връзка с неизпълнение на задълженията на Потребителя по настоящия договор, нарушение на българското законодателство, приложимите чужди закони, настоящите Общи условия, добрите нрави и/или Интернет етиката. Потребителят е длъжен да обезщети Доставчика и за всички вреди, причинени от трети лица, на които е предоставил паролата си, при използването на същата. Чл. 21. Страните декларират, че в случай, че е налице недействителност на отделни части от настоящите Общи условия, това няма да влече недействителност на настоящите Общи условия, като отделните недействителни клаузи ще се считат заместени по право от повелителни правила на закона. Чл.

22. Всички спорове между страните се решават в дух на разбирателство и добра воля. В случай, че съгласие не бъде постигнато, всички неразрешени спорове, породени от договора между страните или отнасящи се до него, включително спорове, породени или отнасящи се до неговото тълкуване, недействителност, изпълнение или прекратяване, както и спорове за попълване на празноти в договора или приспособяването му към нововъзникнали обстоятелства, ще бъдат разрешавани по съдебен ред от компетентен съд в град София. Съгласно закона за защита на потребителите (ЗЗП), потребителите/клиентите на онлайн магазина <https://shop.ilpeni.com> при липса на помирително споразумение могат да се обърнат за рекламация към регулиращите дейността органи KZP.BG на следния адрес:

\* <https://kzp.bg/>

\* Тел: 0700 111 22

\* Адрес: гр. София, ПК 1000, пл. "Славейков" №4А

\*email: [info@kzp.bg](mailto:info@kzp.bg)

Платформа на ЕС за онлайн решаване на спорове (платформа за ОРС) :

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.complaints.screeningphase> Алтернативно решаване спорове: [hps://europa.eu/youreurope/business/dealing-with-customers/solving-disputes/online-dispute-resoluon/index\\_bg.htm](https://europa.eu/youreurope/business/dealing-with-customers/solving-disputes/online-dispute-resoluon/index_bg.htm)

Чл. 23. Писмената форма се счита за спазена чрез изпращане на електронна поща, натискане на електронен бутон на страница със съдържание, което се попълва от Потребителя или отбелязване в поле в уебсайта на Доставчика и други подобни, доколкото изявлението е записано технически по начин, който дава възможност да бъде възпроизведено. За целите на настоящите Общи условия, посочените по-долу термини и изрази, използвани в настоящите Общи условия имат следното значение: „Уебсайт/сайт” е обособено място в глобалната Интернет мрежа, достъпно чрез своя унифициран адрес (URL) по протокол HTTP, HTTPS или друг стандартизиран протокол и съдържащо файлове, програми, текст, звук, картина, изображение или други материали и ресурси. „Интернет страница” е съставна и обособена част от уебсайт. „shop.ilpeni.com” е сайт за електронна търговия - за продажба на стоки от разстояние, които се доставят след изричното им заявяване от страна на Потребителя. "Потребител" е физическо лице, навършило 18 години, или юридическо лице, което е регистрирано в Република България и се е съгласило с настоящите Общи условия. „Потребителски профил” е обособена част в сайта, съдържаща информация за Потребителя, предоставена от същия при регистрацията му и съхранявана от “shop.ilpeni.com”, като достъпът до потребителския профил се осъществява чрез въвеждане на потребителско име и парола. Потребителският профил дава възможност на Потребителя да разглежда и редактира данните, въведени при регистрацията, записите в адресната книга, да има достъп до информация за всички свои заявки за закупуване на стоки от магазина за електронна търговия “shop.ilpeni.com” - да променя паролата си за достъп, да се абонира, съответно да се откаже от абонамента, за получаване на информационен бюлетин и др. „Потребителско име” е избран от Потребителя уникален код от букви и/или цифри (негов актуален имейл адрес), посредством които той се индивидуализира в “shop.ilpeni.com”. „Парола” е избран от Потребителя набор от символи, който заедно с потребителското име индивидуализира същия и му предоставя възможността да извършва валидни заявки за закупуване на предлаганите в “shop.ilpeni.com” стоки и услуги.

„Нюзлетър“ („newsletter“) е редовно дистрибутирана публикация относно теми, които могат да представляват интерес за абониралия се за получаването на публикацията. „Опаковка“ са приспособления или материали, които са годни да изпълняват функцията да съдържат и съхраняват различни стоки, предлагани пряко на Потребителя. „Продажна цена“ е крайната цена за бройка или за определено количество стока или за услуга, включваща и данъка върху добавената стойност. „Случайно събитие“ е непредвидено към момента на сключването на договора обстоятелство от извънреден характер, което прави изпълнението му обективно невъзможно. „Електронна препратка“ е връзка, обозначена в определена Интернет страница, която позволява автоматизирано препращане към друга Интернет страница, информационен ресурс или обект чрез стандартизирани протоколи. „Информационна система /Система“ е всяко отделно устройство или съвкупност от взаимосвързани или сходни устройства, което в изпълнение на определена програма осигурява, или един от елементите на което осигурява, автоматична обработка на данни. „IP Адрес,“ ("IP address") е уникален идентификационен номер, асоцииращ компютър, Интернет страница или ресурс на Потребителя, по начин, който позволява локализирането им в глобалната Интернет мрежа. „Търговски съобщения“ са рекламни или други съобщения, представящи пряко или косвено стоките, услугите или репутацията на лице, извършващо търговска или занаятчийска дейност или упражняващо регулирана професия. „Злоумишлени действия“ са действия или бездействия, нарушаващи Интернет етиката или нанасящи вреди на лица, свързани към Интернет или асоциирани мрежи, изпращане на нежелана поща (непоискани търговски съобщения, spam, junk mail), препълване на каналите (flood), получаване на достъп до ресурси с чужди права и пароли, използване на недостатъци в системите с цел собствена облага или добиване на информация (hack), извършване на действия, които могат да бъдат квалифицирани като промишлен шпионаж или саботаж, повреждане или разрушаване на системи или информационни масиви (crack), изпращане на „троянски коне“ или предизвикване инсталация на вируси или системи за отдалечен контрол, смущаване нормалната работа на останалите потребители на Интернет и асоциираните мрежи, извършване на каквито и да било действия, които могат да се квалифицират като престъпление или административно нарушение по българското законодателство или по друго приложимо право. Общите условия могат да бъдат променени едностранно от Доставчика, който след извършване на промените се задължава да уведоми Потребителя като изпрати на електронната му поща и/или публикува в уебсайта на видно място съобщение за това. Промените в Общите условия не засягат отношенията между Потребителя и Доставчика, възникнали с валидно подадена преди уведомлението заявка за покупка на стока. За неуредените въпроси се прилагат разпоредбите на действащото законодателство в Република България. Вие, като Потребител или Клиент, безусловно се съгласявате с тези Общи условия, както и в следствие с използването на електронния магазин за покупки. Ако не сте съгласни с посоченото по-горе, моля не използвайте настоящият интернет магазин.