

**Общи условия за ползване и пазаруване в Онлайн магазин ЗОРА  
(Общи условия)**

**Обща информация**

Настоящите Общи условия уреждат взаимоотношенията във връзка с процедурата по сключване, изменение и прекратяване на договори по реда и при условията на Глава IV, раздел I „Договор извън търговски обект и договор от разстояние“ от ЗЗП посредством Онлайн магазин ЗОРА, намиращ се на електронен адрес [www.zora.bg](http://www.zora.bg), както и условията за ползване на Онлайн магазин ЗОРА за територията на Република България, между: Търговско дружество „ЗОРА ММС“ ООД, ЕИК 121839316, със седалище и адрес на управление гр. София 1225, район Кремиковци, ул.Чепинско шосе 15, скл. база ЗОРА, наричан по-долу ТЪРГОВЕЦ

и

Лицето по смисъла на чл. 1.1. от тези Общи условия, което ползва Онлайн магазин ЗОРА и/или иска да сключи договор от разстояние, наричан по-долу ПОЛЗВАТЕЛ, с цел избягване на всякакво съмнение, Онлайн магазин ЗОРА, намиращ се на електронен адрес [www.zora.bg](http://www.zora.bg), се администрира от „ЗОРА ММС“ ООД.

Онлайн магазин ЗОРА - [www.zora.bg](http://www.zora.bg) служи като виртуална платформа за предлагане и продажба на широка гама стоки и услуги – бяла и черна техника, информационни технологии, климатици, уреди за вграждане и други стоки за бита, за офиса, за красота и здраве, за забавление и други.

ПОЛЗВАТЕЛЯТ се съгласява с настоящите общи условия на ТЪРГОВЕЦА, като ги приема безусловно и поема задължението да ги спазва. ТЪРГОВЕЦЪТ си запазва правото едностранно да обновява, допълва или променя настоящите Общи условия, както и структурата на своята Интернет страница, ТЪРГОВЕЦА е длъжен да уведоми ПОТРЕБИТЕЛЯТ за изменения в настоящите ОБЩИ УСЛОВИЯ според чл. 1476 от ЗЗП.

**1.Общи условия**

1.1 За да пазарува и ползва всички услуги на Онлайн магазина на ТЪРГОВЕЦА, е необходимо ПОЛЗВАТЕЛЯТ да е физическо лице (на или над 18г.) или юридическо лице или друго правно образувание, да се е регистрирал доброволно и безплатно чрез регистрационната форма. Регистрацията изисква ПОЛЗВАТЕЛЯТ да предостави коректно своите данни, които включват: име и фамилия, адрес, телефон, e-mail адрес и парола, при необходимост данни на юридическо лице за издаване на фактура. ПОЛЗВАТЕЛЯТ може да пазарува като ГОСТ /без регистрация/, но не може да ползва услугата пазаруване на кредит.

1.2 ТЪРГОВЕЦЪТ изисква от ПОЛЗВАТЕЛЯ, когато закупува стоки и услуги от Онлайн магазин ЗОРА - [www.zora.bg](http://www.zora.bg) за друг Получател, ПОЛЗВАТЕЛЯТ да предостави съответните данни на Получателя. ТЪРГОВЕЦЪТ изисква предоставянето на коректни данни с цел качествено изпълнение на предлаганите услуги. Желателно е ПОЛЗВАТЕЛЯТ да попълва на кирилица имената и адрес за доставка.

1.3. При успешна регистрация ПОЛЗВАТЕЛЯТ ще получи на посочен от него e-mail адрес потвърждение за потребителското име, с което ще може да влиза и ползва създадения профил в Онлайн магазина на ТЪРГОВЕЦА.

1.4. При некоректно и/или неточно посочени данни ТЪРГОВЕЦЪТ си запазва правото да анулира създаденият профил.

1.5. В Онлайн магазин ЗОРА - [www.zora.bg](http://www.zora.bg), съгласно чл.47 от ЗЗП, на всеки продукт са посочени: наименование на артикул, марка и модел, основни функционалности и характеристики; крайна цена на продукта с в лева /включен ДДС/, цена за доставка. ПОЛЗВАТЕЛЯТ дължи такса обработка при покупка на кредит, която се начислява допълнително към крайната цена на продукта с доставка.

- 1.6. ТЪРГОВЕЦЪТ предоставя по своя преценка допълнителна потребителска информация, за по-пълна информираност на ПОЛЗВАТЕЛЯТ при избора на покупка.
- 1.7. ТЪРГОВЕЦЪТ запазва правото си да променя цените без да уведомява предварително потребителите. ПОЛЗВАТЕЛЯТ или крайния Получател заплаща цената, валидна в момента на поръчката.
- 1.8. ТЪРГОВЕЦЪТ запазва правото си да, прекрати, промени, разшири или да се преустанови за постоянно, по всяко време провежданата АКЦИЯ, като обяви това публично на сайта <https://zora.bg>
- 1.9. Търговецът предоставя на Потребителя техническа информация за продуктите съгласно техническите характеристики дадени от Производителя.

## 2. Поръчка на стоки и услуги, сключване на договор

- 2.1. ПОЛЗВАТЕЛЯТ може да закупи стоки и услуги онлайн от [www.zora.bg](http://www.zora.bg) след като влезе в профила си през използвана връзка «Вход» с e-mail адрес/потребителско име и парола. ПОЛЗВАТЕЛЯТ може да пазарува и като ГОСТ, като във формата за поръчка въведе необходимите данни за доставка: име и фамилия, адрес, телефон, e-mail адрес.
- 2.2. ПОЛЗВАТЕЛЯТ избира конкретен продукт с минимална стойност 10.00 лева чрез кликане върху бутона «КУПЕТЕ» достъпен при преглед на продукта. Натискането на този бутон записва избрания продукт във виртуална потребителска кошница.
- 2.3. ПОЛЗВАТЕЛЯТ може да разглежда съдържанието на кошницата, да добавя нови продукти или да премахне вече добавени.
- 2.4. ПОЛЗВАТЕЛЯТ потвърждава поръчката си чрез натискане на бутона «ПРОДЪЛЖИ». В случай, че не добави нови данни за адрес на доставка или на друг Получател, ТЪРГОВЕЦЪТ приема по подразбиране адреса за доставка, посочен в данните при регистрацията.
- 2.5. ПОЛЗВАТЕЛЯТ задължително потвърждава, че се е запознал с Общите условия и ги приема, в противен случай не може да завърши своята поръчка.
- 2.6. При направена поръчка, същата се регистрира и ПОЛЗВАТЕЛЯТ получава съобщение на посочения от него в регистрацията e-mail адрес с обобщени данни за направената поръчка: номер на поръчка, избрани продукти, единична стойност, цена за доставка, обща стойност на поръчката, адрес за доставка. Съобщението за регистрирана поръчка с обобщените данни за нея, не е приемане или потвърждение за изпълненото и. До потвърждението на поръчката, което става с изпращане на имейл за изпратена поръчка с приложена фактура ТЪРГОВЕЦЪТ е в правото си да не изпълни изцяло или частично поръчката поради наличие на независещи от него причини и при настоящите общи условия за което уведомява ползвателя с имейл.
- 2.7. При направена и регистрирана поръчка с модел от стока чиято единична стойност е под десет лева, същата може да се анулира от ТЪРГОВЕЦА
- 2.8. При регистрирана поръчка с над три броя от модел от съответната стока/артикул, ТЪРГОВЕЦА ще потвърди разрешеното количество. За потвърждение или не на останалите бройки ПОЛЗВАТЕЛЯ ще получи допълнително съобщение.
- 2.9. При некоректно и/или неточно попълнени данни на ПОЛЗВАТЕЛЯ или краен Получател, ТЪРГОВЕЦЪТ ще анулира постъпилата поръчка, с което автоматично се прекратява Договора за продажба от разстояние.
- 2.10. Договорът за продажба от разстояние между ТЪРГОВЕЦА и ПОЛЗВАТЕЛЯ се счита за сключен от момента на потвърждаване на конкретната поръчка от страна на Търговеца с имейл за изпратена поръчка с приложена фактура, от което произтича задължение за плащане от ПОЛЗВАТЕЛЯТ за закупената от него стока онлайн.
- 2.11. Регистрираният ПОЛЗВАТЕЛ има възможност да съхранява и следи в профила си хронологична информация за направени във времето назад от него покупки и актуални поръчки.

2.12. Всички стоки, включително тези в акции, промоция/намаление се продават и доставят до изчерпване на количествата дори това да не е изрично отбелязано в сайта.

2.13. При изчерпана наличност на поръчани продукти ТЪРГОВЕЦЪТ задължително уведомява ПОЛЗВАТЕЛЯ, като уточнява допълнителни възможности за поръчка и приблизителен срок на доставка.

2.13. ТЪРГОВЕЦЪТ си запазва правото да отмени поръчка при нарушение на някое от настоящите общи условия, като за това уведоми своевременно ПОЛЗВАТЕЛЯ.

2.14. На постъпили писменни запитвания и мнения през формата за контакти на ТЪРГОВЕЦА се издава становище или отговор на ПОЛЗВАТЕЛЯ, след извършена проверка, в срок от 14 дни.

2.15. При заведена рекламация от страна на ПОЛЗВАТЕЛЯ, ТЪРГОВЕЦЪТ е длъжен да приведе стоката в съответствие с договора за продажба в рамките на един месец считано от момента на постъпване на рекламацията.

### 3. Методи за плащане

3.1. ПОЛЗВАТЕЛЯТ има възможност за избор да заплаща поръчаната стока чрез:

- Наложен платеж - в брой при доставка (при извършена доставка с куриер на ЕКОНТ не се издава касов бон според НАРЕДБА № Н-18 ОТ 13 ДЕКЕМВРИ 2006 Г. ЗА РЕГИСТРИРАНЕ И ОТЧИТАНЕ НА ПРОДАЖБИ В ТЪРГОВСКИТЕ ОБЕКТИ ЧРЕЗ ФИСКАЛНИ УСТРОЙСТВА)
- Банков превод по сметка на ТЪРГОВЕЦА
- Кредитна/дебитна карта
- ePay.bg - българска система за електронни плащания - [www.epay.bg](http://www.epay.bg)
- Купи на кредит чрез:

#### -БНП ПАРИБА ЛФ

- национален телефон 070011801

[www.bnpparibas-pf.bg/stokov-kredit.html](http://www.bnpparibas-pf.bg/stokov-kredit.html),

#### -Ти Би Ай Банк

- национален телефон 070017571

<https://www.tbibank.bg/en/>

#### -УниКредит Кънсюзър Файненсинг

- национален телефон 070015600

<http://www.ucfin.bg/>

При успешно заплатени поръчки чрез банков трансфер или картови разплащания, и съответен отказ от страна на ПОЛЗВАТЕЛЯ преди изпращане на пратката, ТЪРГОВЕЦА възстановява заплатената сума от ПОЛЗВАТЕЛЯ в срок до три работни дни, като използва същото платежно средство използвано при първоначалната трансакция.

3.2. Всички плащания се извършват в български лева, независимо от вида на разплащане

3.3. ПОЛЗВАТЕЛЯТ заплаща стойността по фактура на закупената стока, с включена цена за доставка /с изключение когато е обявена акция за безплатна доставка/. При покупка на кредит и калкулирана платена доставка, транспортните разходи се включват към отпуснатия стоков кредит.

3.4. Чрез доброволно избран метод за плащане ПОЛЗВАТЕЛЯТ извършва плащане към ТЪРГОВЕЦА за закупената онлайн стока.

3.5. В зависимост от избраният начин за плащане, ПОЛЗВАТЕЛЯТ получава съответната информация, касаеща плащането /данни за банков плащане, препратка към електронно терминално разплащане, инструкция за плащане на банкомат, инструкция за плащане на каса/

3.6. Поръчки с метод на плащане банков превод, EasyPay се изпълняват след постъпване на сумата по сметката на ТЪРГОВЕЦА.

3.7. Поръчки с метод на плащане на Кредит, постъпват за разглеждане и одобрение към съответната кредитна компания. След издаване на становище за одобрение на стоков кредит, служител на ТЪРГОВЕЦА се свързва с ПОЛЗВАТЕЛЯ и уточнява детайли за доставката на стоката с придружаващият пакет документи за подпис. ПОЛЗВАТЕЛЯТ подготвя предварително копие на лична карта, заверено лично от него с подпис и "Вярно с оригинала", което предава на куриера заедно с подписаните документи.

3.8. ПОЛЗВАТЕЛЯТ има право да избере повече от един артикул или група стоки с обща стойност равна на минималния праг на кредитиране за всяка отделна компания.

#### 4. Доставка

4.1. Доставки се извършват само на географската територия на Република България.

4.2. Доставката се извършва чрез куриерска фирма, с която ТЪРГОВЕЦЪТ има договорни отношения или чрез транспорт на ТЪРГОВЕЦА. При личен избор на куриерска фирма от ПОЛЗВАТЕЛЯ, с която ТЪРГОВЕЦЪТ няма договорни отношения, не са валидни обявените условия за доставка и рекламация.

4.3. Цената за доставка, е включена в общата стойност на фактурата, освен когато ТЪРГОВЕЦЪТ е обявил преференциални условия с безплатна доставка.

4.4. Цената за доставка на онлайн поръчки с продукт, или продукти от следните категории е 10лв. за цялата страна: Бойлери, Готварски печки, Климатизици, Ледогенератори, Маслени радиатори, Микровълнови фурни, Миялни, Перални, Перални със сушилни, Сушилни, Уреди за вграждане, Фризери и Хладилници.

Цената за доставка на продукти извън тези категории с обща стойност на поръчката под 100лв. е 5 лв. за цялата страна, и безплатна в цялата страна за поръчки над 100лв.

Цените за доставка не са валидни, когато ТЪРГОВЕЦЪТ е обявил преференциални условия с безплатна доставка.

Търговецът предлага възможността за внасяне на корекции по вписаният от потребителя адрес за получаване по поръчки без логистична активност от съответната куриерска фирма.

След направен контакт от страна на служител на съответната куриерска фирма, извършваща доставката, промяна в адреса за получаване от страна на ПОЛЗВАТЕЛЯ се заявява и урежда съгласно общите условия на съответната куриерска фирма.

4.5. Поръчките се доставят до адрес посочен от клиента се извършва до входната врата на сградата, при осигурен достъп или до границата на дворното място или до офис на куриерска фирма.

4.6. Поръчани стоки чрез Онлайн магазин ЗОРА - [www.zora.bg](http://www.zora.bg) се доставят от куриер или от служител на ТЪРГОВЕЦА в срок от 2 до 5 работни дни, в зависимост от наличността на поръчаният продукт.

4.7. Посочените срокове се прилагат съобразно обявени графици на куриерските фирми за отдалечени населени места и официални празнични дни, когато се извършват доставки от куриерските фирми.

4.8. В случай на забавяне на доставката, ТЪРГОВЕЦЪТ е длъжен да уведоми ПОЛЗВАТЕЛЯ, независимо от причините на забавянето.

4.9. ТЪРГОВЕЦЪТ не носи отговорност за закъснение, породено от действията на куриер или куриерска фирма.

4.10. Стоката се предава на ПОЛЗВАТЕЛЯ/ПОЛУЧАТЕЛЯ срещу подпис, с който се удостоверява, че ТЪРГОВЕЦЪТ е изпълнил поръчката.

4.11. ПОЛЗВАТЕЛЯТ/ПОЛУЧАТЕЛЯТ оглежда доставената стока за транспортни повреди или други щети и предявява претенции в присъствието на куриер, или лице, доставящо пратката.

4.12. С полагането на подпис на приемо-предавателен документ ПОЛЗВАТЕЛЯТ овластява куриера да предаде от негово име на ТЪРГОВЕЦА сумата по общата стойност от фактурата за доставената стока, при избран метод на плащане наложен платеж.

4.13. При невъзможност ПОЛЗВАТЕЛЯТ да бъде намерен на посочения адрес за доставка от куриерската фирма, не по вина на ТЪРГОВЕЦА, лицето, извършващо доставка, оставя съобщение с телефон за контакт, на който получателят следва да се обади в рамките на 24 часа за уточнение на втори опит за доставка.

4.14. В случай, че ПОЛЗВАТЕЛЯТ не осъществи връзка за уточняване на доставката, договорът за продажба от разстояние автоматично се прекратява и ТЪРГОВЕЦЪТ се освобождава от задължение да достави поръчката.

4.15. В случай, че ПОЛЗВАТЕЛЯТ откаже да приеме поръчаната стока, договорът за продажба от разстояние автоматично се прекратява и лицето, извършващо доставка я връща на ТЪРГОВЕЦА.

4.16. Рискът от загуба или повреда на стоката преминава от ТЪРГОВЕЦА върху ПОЛЗВАТЕЛЯТ/ПОЛУЧАТЕЛЯТ в момента, в който той или посочено от него лице, различно от превозвача, приеме стоката.

## 5. Гаранция

5.1. ТЪРГОВЕЦЪТ предоставя на ПОЛЗВАТЕЛЯ стока, която съответства на договора за продажба

5.2. ТЪРГОВЕЦЪТ предоставя на ПОЛЗВАТЕЛЯ стока с поета търговска или производствена гаранция, в съответствие с договора за продажба не по-малко от 2 /две/ години, считано от датата на фактурата.

5.3. ПОЛЗВАТЕЛЯТ получава от ТЪРГОВЕЦА търговска гаранция в писмена форма, съдържаща информация за: съдържание и обхват на гаранцията; срок на търговската гаранция; териториален обхват на търговската гаранция; име и адрес на Оторизиран сервиз /лице/, предоставящо търговската гаранция, пред което може да бъде предявена.

5.4. Във връзка с чл.47 ал.1 т.12 напомняме, че ТЪРГОВЕЦЪТ предлага на ПОЛЗВАТЕЛЯ стоки със законова гаранция от 2 години в съответствие с договора за продажба от разстояние.

5.5. ТЪРГОВЕЦЪТ удовлетворява искане за разваляне на договор за продажба и възстановява заплатена от ПОЛЗВАТЕЛЯ сума, след удовлетворяване на 3 /три/ рекламации чрез извършване на ремонт на една и съща стока в рамките на срока на гаранцията по чл.115 от ЗЗП

## 6. Рекламация и отказ от договор за продажба от разстояние

6.1. При получаването на стоката, ПОЛЗВАТЕЛЯТ/ПОЛУЧАТЕЛЯТ е длъжен незабавно да я прегледа, и в случай, че констатира видими недостатъци като: нарушена цялост на опаковката, козметични транспортни дефекти, липса на придружаващи аксесоари, липса на придружаващи документи /който и да е от изискваните от българското законодателство/, незабавно да информира лицето, извършващо доставката.

6.2. В случай, че са налични дефекти или установени липси в окомплектовката, в присъствие на куриера или лицето извършващо доставката, се съставя констативен протокол като ПОЛЗВАТЕЛЯТ/ПОЛУЧАТЕЛЯТ отказва да получи пратката и информира търговеца в писмен вид на следният имейл адрес: zoraonline@zora.bg.

6.3. В случай, че ПОЛЗВАТЕЛЯТ/ПОЛУЧАТЕЛЯТ не направи оглед на получената стока и не предяви незабавни претенции, пред лицето извършващо доставката, стоката се смята за одобрена, и потребителят губи право да претендира на по-късен етап.

6.4. В случай, че ПОЛЗВАТЕЛЯТ е избрал по собствено желание куриерска фирма, с която ТЪРГОВЕЦЪТ няма договорни отношения за доставка на своята поръчка или е възложил

на такава връщане на стоката обратно към ТЪРГОВЕЦА, рискът от загуба или повреда на стоката е изцяло за сметка на ПОЛЗВАТЕЛЯ съгласно чл.103 ал.2 от ЗЗП. ПОЛЗВАТЕЛЯТ отправя претенции към избраният от него превозвач.

6.5. ПОЛЗВАТЕЛЯТ, който има качество на потребител по смисъла на ЗЗП, има право на основание чл.50 от ЗЗП да се откаже от сключения договор от разстояние без да дължи неустойка или обезщетение в срок от 14 дни, считано от датата на получаване на стоката, съгласно чл.50 т.2а,б .

6.6. ПОЛЗВАТЕЛЯТ информира писмено ТЪРГОВЕЦА за решението си да се откаже от договора за продажба преди изтичането на 14-дневния срок по чл.50 от ЗЗП, а ТЪРГОВЕЦЪТ изпраща на ПОЛЗВАТЕЛЯ незабавно потвърждение на получено заявление за отказ от договор за продажба.

6.7. ПОЛЗВАТЕЛЯТ връща стоката на ТЪРГОВЕЦА в 14-дневен срок от предявяване на претенцията и заплаща транспортните разходи за връщане на стоката по чл.55 ал.2 от ЗЗП. Крайният срок за връщане на стоката обратно на ТЪРГОВЕЦА е преди изтичането на 14-дневния срок на адрес: София-1225, Чепинско шосе 15, Онлайн магазин ЗОРА

6.8. ТЪРГОВЕЦЪТ възстановява заплатената сума от ПОЛЗВАТЕЛЯ за закупения продукт, включително с разходите за доставка /ако е имало такива/, в 14-дневен срок, считано от датата на уведомяване за решението на ПОЛЗВАТЕЛЯ да се откаже от договор за продажба. Препоръчваме на ПОЛЗВАТЕЛЯ сумите платени с наложен платеж да бъдат връщани по банкова сметка. В случай на несъгласие от страна на ПОЛЗВАТЕЛЯ за предоставяне на банкова сметка, сумите ще бъдат възстановени с пощенски запис.

Сумите, платени он лайн задължително се връщат по банковата карта на ПОЛЗВАТЕЛЯ. При неспазване на срока за връщане на стоката от ПОЛЗВАТЕЛЯ, ТЪРГОВЕЦЪТ задържа възстановяването на заплатената сума докато не получи обратно стоката от потребителя.

6.9. На основание на чл.55 ал.4 от ЗЗП ТЪРГОВЕЦЪТ възстановява на ПОЛЗВАТЕЛЯ намалена стойност на закупената стока. ТЪРГОВЕЦЪТ отбива от заплатената сума 15% и възстановява на ПОЛЗВАТЕЛЯ остатъчната стойност, включително разходите за доставка, когато стоката е в лош търговски вид /нарушена или липсваща опаковка/; ТЪРГОВЕЦЪТ отбива от заплатената сума 25% и възстановява на ПОЛЗВАТЕЛЯ остатъчната стойност, включително разходите за доставка, когато стоката е изпробвана /с цел да се установи естеството, характеристиките и доброто функциониране/.

6.10. Правото на отказ от договор за продажба от разстояние в 14-дневен срок по чл.50 от ЗЗП не се прилага за продукти, свързани с хигиенни изисквания и защита на здравето. Във връзка с чл.57 т.5. от ЗЗП, ТЪРГОВЕЦЪТ не възстановява заплатена сума за използван или изпробван продукт, с цел да се установи естеството, характеристиките и доброто функциониране. Стоки, свързани с хигиената са: епилатор, машинка за бръснене, машинка за подстригване, тример, слушалки-тапи за уши, електрическа четка за зъби; продукти, чиято основна употреба е свързана с пряк досег до тялото.

6.11. Правото на отказ от договор за продажба от разстояние в 14-дневен срок по чл.50 от ЗЗП не се прилага за запечатани информационни продукти, софтуер, видеозаписи и звукозаписи, разопаковани стоки и консумативи, които поради своето естество могат да влошат качеството си. Във връзка с чл.57 т.9 от ЗЗП, ТЪРГОВЕЦЪТ не възстановява заплатена сума за използван или изпробван информационен продукт, с цел да се установи естеството, характеристиките и доброто функциониране. Такива стоки са: дигитални носители, преносима памет, компютърни игри, DVD, CD, видеокасети без запис, батерии.

6.12.ТЪРГОВЕЦЪТ не възстановява разходи за доставка, ако ПОЛЗВАТЕЛЯТ доброволно е избрал различен доставчик от предлаганите от ТЪРГОВЕЦА, с които има договорни отношения

6.13. В случай на обстоятелствата посочени в т.6.1, 6.2 и 6.3, както пагуба или загуба на стоката, ТЪРГОВЕЦЪТ не възстановява заплатената сума за стоката и всички свързани с нея разходи.

**Правото на отказ от договор за продажба от разстояние в 14-дневен срок по чл.50 от ЗЗП не се прилага за продукти приведени в режим на работа със задължителен, обявен от ТЪРГОВЕЦА и производителя оторизиран монтаж с оглед на безопасност и нормално функциониране (климатична техника и уреди работещи на битова газ), без прилежаща документация (заверена гаранционна карта от оторизирана сервизна база за извършени монтажни и демонтажни дейности) потвърждаваща спазени предписания, и съответна правилна експлоатация на уреда.**

**- информация за стандартен монтаж на климатична техника и гаранционни условия свързани с тях : [УСЛОВИЯ ЗА СТАНДАРТЕН МОНТАЖ](#)**

## 7. Политика за поверителност

**“ЗОРА М.М.С.” ООД (Търговска верига ЗОРА)** е администратор на лични данни по смисъла на чл. 4, т. 7) от РЕГЛАМЕНТ (ЕС) 2016/679 НА ЕВРОПЕЙСКИЯ ПАРЛАМЕНТ И НА СЪВЕТА от 27 април 2016 година относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и относно свободното движение на такива данни и за отмяна на Директива 95/46/ЕО (Общ регламент относно защитата на данните, GDPR).

**Търговско дружество „ЗОРА ММС“ ООД - ЕИК 121839316 е със седалище и адрес на управление: гр. София 1225, район Кремиковци, ул. Чепинско шосе 15, Скл. база ЗОРА. “ЗОРА М.М.С.” ООД е администратор на лични данни по смисъла на чл. 3, ал.1 от Закона за защита на личните данни и е вписано в регистъра на администраторите на лични данни и на водените от тях регистри на личните данни по чл.10, ал.1, т.2 от ЗЗЛД с уникален идентификационен номер 126656**

За целите на изпълнение изискванията на Регламент (ЕС) 2016/679, “ЗОРА М.М.С.” ООД е сключило Договор за предоставяне на услугата „Длъжностно лице по защита на данните“ с „Аматас“ ЕАД. За Длъжностно лице по защита на данните е определен:

**„АМАТАС“ ЕАД с електронен адрес за контакт: [dpo@amatas.eu](mailto:dpo@amatas.eu) и телефонен номер 0899911911**

Като администратор на лични данни, “ЗОРА М.М.С.” ООД има задължение да Ви информира относно обработването на лични данни, което извършва, както и относно възможностите да упражните Вашите права при незаконосъобразно обработване на лични данни.

Като клиенти на “ЗОРА М.М.С.” ООД, Ваши лични данни се събират и обработват за следните цели:

- За счетоводни и данъчни цели, на основание Закона за счетоводството, Данъчно-осигурителния процесуален кодекс и др.;
- За целите на сервизното и гаранционно поддържане на стоките, на основание специалното законодателство в областта на защитата на потребителите;
- За целите на видеонаблюдението с охранителна цел, на основание легитимните интереси на администратора;
- За целите на маркетинга при участие в игри и томболи, на основание съгласието на субектите на данни.
- За целите на регистрирани онлайн заявки и акаунти

Съгласие за обработване на лични данни се изисква само при липса на друго основание за обработване на данни – например договор, специална разпоредба на закон, легитимния интерес на администратора и т.н.

Категориите лични данни, които "ЗОРА М.М.С." ООД обработва за Вас са както следва:

- За счетоводни и данъчни цели – имена, ЕГН, адрес;
- За целите на сервизното и гаранционно поддържане на стоките – имена, адрес, телефон за връзка;
- За целите на видеонаблюдението с охранителна цел – записи;
- За целите на маркетинга при участие в игри и томболи – имена, дата на раждане, адрес, телефон за връзка, електронен адрес.
- За целите на регистрирани онлайн заявки и акаунти: Име, адрес, телефон, електронен адрес. С цел обработка на онлайн кредитни заявки - име, адрес, телефон, електронен адрес и ЕГН, необходими на съответната кредитна компания.

Сроковете на съхранение на данните се определят, както следва:

- За счетоводни и данъчни цели – съгласно приложимото законодателство;
- За целите на сервизното и гаранционно поддържане на стоките – съгласно приложимото законодателство;
- За целите на видеонаблюдението с охранителна цел – 2 месеца;
- За целите на маркетинга при участие в игри и томболи – до приключване на маркетинговата кампания.
- За целите на регистрирани онлайн заявки и акаунти.

### **Онлайн декларация за защита на неприкосновеността на личния живот**

#### Лични данни

Съгласно Общия регламент относно защитата на личните данни (ОРЗД) на ЕС личните данни се определят като:

"всяка информация, свързана с идентифицирано физическо лице или физическо лице, което може да бъде идентифицирано („субект на данни“); физическо лице, което може да бъде идентифицирано, е лице, което може да бъде идентифицирано, пряко или непряко, по-специално чрез идентификатор като име, идентификационен номер, данни за местонахождение, онлайн идентификатор или по един или повече признаци, специфични за физическата, физиологичната, генетичната, психическата, умствената, икономическата, културната или социална идентичност на това физическо лице".

#### Как използваме вашата информация

С настоящото известие за защита на неприкосновеността на личния живот ви уведомяваме за начина, по който ние, "ЗОРА М.М.С." ООД, ще събираме и използваме личните ви данни за издаване на фактури, сервизно обслужване на закупени стоки, предявени рекламации от клиенти, "бисквитки", "facebook pixel", "pixel tags", жалби, абонаменти и др.

Защо "ЗОРА М.М.С." ООД трябва да събира и съхранява лични данни?



За да ви предоставим документ за собственост на закупената стока, коректно сервизно обслужване, център за обслужване на клиенти, информационни бюлетини, трябва да съберем лични данни за целите на ЗСч., ЗДДС., и за целите на кореспонденция и подробно предоставяне на услуга. Във всеки случай ние се ангажираме и гарантираме, че информацията, която събираме и използваме е подходяща за тази цел и не представлява нарушаване на личното ви пространство.

При осъществяване на контакт за маркетингови цели "ЗОРА М.М.С." ООД ще се свърже с вас за допълнително съгласие.

Как "ЗОРА М.М.С." ООД използва личните данни, които събира за мен?

"ЗОРА М.М.С." ООД ще обработва (събира, съхранява и използва) информацията, която предоставите, по начин, който е съвместим с Общия регламент относно защитата на данните (ОРЗД) на ЕС. Ще положим усилия да поддържаме информацията ви точна и актуална, както и да не я съхраняваме за по-дълъг период от необходимото. "ЗОРА М.М.С." ООД е длъжна да пази информация съгласно закона, като например информация, необходима за целите на данъка върху доходите и за целите на извършване на одит. Периодът, за който следва да се съхраняват определени видове лични данни, може да се регулира и от конкретните изисквания на бизнес сектора и от договорени практики. Личните данни могат да се съхраняват в допълнение към тези периоди в зависимост от индивидуалните нужди на бизнеса.

Може ли да разбере какви лични данни съхранява организацията за мен?

По ваше искане "ЗОРА М.М.С." ООД може да ви уведоми за това каква информация съхраняваме за вас и начините на обработването ѝ. Ако "ЗОРА М.М.С." ООД съхранява лични данни за вас, можете да поискате следната информация:

- данните, които идентифицират администратора и координатите за връзка с лицето или организацията, която е определила как и защо да се обработват данните ви. В някои случаи това ще бъде представител на ЕС.
- координатите за връзка с длъжностното лице по защита на данните, когато е приложимо;
- целта на обработването, както и правното основание за обработването;
- ако обработването се основава на законните интереси, преследвани от "ЗОРА М.М.С." ООД или трета страна – информация за тези интереси;
- категориите лични данни, които са събрани, съхранявани и обработвани;
- получателите или категориите получатели, на които данните са или ще бъдат разкрити;
- ако възнамеряваме да предадем личните данни на трета държава или международна организация – информация за начина, по който гарантираме, че това се извършва по сигурен начин. ЕС одобри изпращането на лични данни на някои държави, тъй като те отговарят на минимален стандарт за защита на данните. В някои случаи ние ще гарантираме, че са налице конкретни мерки за сигурността на вашата информация.
- за какъв период ще се съхраняват личните данни;
- данни за правата ви на коригиране, изтриване, ограничаване или възражение срещу това обработване;
- информация за правото ви да оттеглите съгласието си по всяко време;
- как да подадете жалба до надзорния орган;
- дали предоставянето на лични данни е задължително или договорно изискване, или изискване, необходимо за сключването на договор, както и дали сте длъжни да предоставите личните данни и евентуалните последствия, ако тези данни не бъдат предоставени;
- източникът на личните данни, ако те не са събрани директно от вас;

- всякакви подробности и информация за автоматизирано вземане на решение, като например профилиране, и всякаква важна информация за логиката на този процес, както и значението, и очакваните последици от това обработване.

“ЗОРА М.М.С.” ООД не предоставя данни за своите клиенти на трети лица, освен когато това се изисква по силата на изрични разпоредби на закон, например за целите на предотвратяването, разследването, разкриването или наказателното преследване на престъпления или изпълнението на наложените наказания, включително предпазването от и предотвратяването на заплахи за обществената сигурност.

“ЗОРА М.М.С.” ООД не предоставя данни за своите клиенти в трета държава или международна организация.

Като клиенти на “ЗОРА М.М.С.” ООД, и в качеството си на субекти на данни, имате право да изискате от администратора достъп до, коригиране или изтриване на Ваши лични данни или ограничаване на обработването на лични данни, свързани с Вас, или право да направите възражение срещу обработването, както и да упражните правото на преносимост на данните.

В случаите, когато Ваши лични данни се обработват на основание Вашето информирано съгласие, Вие имате право по всяко време да го оттеглите, като имате предвид, че оттеглянето на съгласието има действие занапред.

Предоставянето на определения обем от лични данни е задължително във случаите, когато те са необходими за изпълнение на законови изисквания или са свързани с изпълнение на договор.

“ЗОРА М.М.С.” ООД не прилага автоматизирано вземане на решения, включително профилиране, по отношение личните данни на своите клиенти.

**Форма за упражняване на правата като субект на лични данни : <https://zora.bg/page/gdpr-form>**

Като субекти на лични данни имате право да подадете жалба до надзорния орган:

**Комисия за защита на личните данни**  
**София 1592, бул. „Проф. Цветан Лазаров“ № 2**  
**Електронна поща: [kzld@cpdp.bg](mailto:kzld@cpdp.bg)**  
**Интернет страница: [www.cpdp.bg](http://www.cpdp.bg)**

## 8. Закупуване на стоки по индивидуална заявка

**8.1. ПОЛЗВАТЕЛЯТ може да закупи стоки онлайн от [www.zora.bg](http://www.zora.bg) след като влезе в профила си през използвана връзка «Вход» с e-mail адрес/потребителско име и парола. ПОЛЗВАТЕЛЯТ не може да пазарува по заявка като ГОСТ.**

**8.2. При закупуване на стоки по индивидуална заявка, ПОЛЗВАТЕЛЯТ предоставя финансова гаранция като заплаща предварително заявената стока в пълен размер.**

**8.3. При закупуване на стоки по индивидуална заявка, ПОЛЗВАТЕЛЯТ предварително приема и се съгласява с условията във връзка с чл.57, т.1 и т.3, че губи право на отказ от продажбата от разстояние в 14-дневен срок.**

8.4. Предлаганите стоки по индивидуална заявка не са налични и се доставят в индивидуален срок. ПОЛЗВАТЕЛЯТ може да получи информация за приблизителен срок на доставка като направи запитване през формата за контакти: *support@zora.bg* .

8.5. Процедурата при покупка (поръчка) на стока по индивидуална заявка и доставка е следната:

- ПОЛЗВАТЕЛЯТ избира стока по заявка и се свързва чрез форма за контакти или чрез запитване на имейл: *zoraonline@zora.bg*, за да получи информация за срок на доставка. В срок от 24 часа получава имейл с който ТЪРГОВЕЦА потвърждава или не поръчката и срок за доставка.

- в случай, че ПОЛЗВАТЕЛЯТ е съгласен със срока за доставка, влиза през профила си през използвана връзка «Вход» на *www.zora.bg* и прави поръчка на избрания артикул по заявка

- възможният метод на плащане при покупка на стока по индивидуална заявка е единствено по банков път, като основание за превод на сумата е номер на поръчката

- на посоченият в регистрацията имейл адрес ПОЛЗВАТЕЛЯ получава автоматично съобщение за направена поръчка и данни за банково плащане

- когато закупената стока по индивидуална заявка е доставена от производителя и вече е налична, опретор на Онлайн магазин ЗОРА се свързва с ПОЛЗВАТЕЛЯ, за уточнения по доставката

- доставката се извършва в рамките на 7 дни след производство и предоставяне стоката на ТЪРГОВЕЦА

- доставката се извършва чрез транспорт на ЗОРА или чрез куриерска фирма, като оторизираното лице предава на ПОЛЗВАТЕЛЯ стоката срещу подпис, с който се удостоверява, че ТЪРГОВЕЦЪТ е изпълнил поръчката

- ПОЛЗВАТЕЛЯТ задължително оглежда доставената стока за транспортни повреди или други щети и предявява претенции в присъствието на куриера или лицето, доставящо пратката

- в случай, че ПОЛЗВАТЕЛЯТ установи наличен транспортен или друг видим дефект, задължително изисква от куриера или лицето, доставящо стоката да състави констативен протокол и отказва да приеме пратката. Установява връзка с оператор на Онлайн магазин ЗОРА и уточнява дали ще изчака нова доставка, или желае възстановяване на заплатената сума.

- в случай, че ПОЛЗВАТЕЛЯТ не направи оглед на получената стока и не предяви незабавни претенции, стоката се смята за одобрена, и потребителят губи право да претендира на по-късен етап.

8.6. В случай на забавяне на доставката, ТЪРГОВЕЦЪТ е длъжен да уведоми ПОЛЗВАТЕЛЯ, независимо от причините на забавянето.

8.7. ТЪРГОВЕЦЪТ не носи отговорност за закъснение, породено от външни обстоятелства и независещи от него причини.

8.8. ТЪРГОВЕЦЪТ предоставя на ПОЛЗВАТЕЛЯ стока, която съответства на договора за продажба като предоставя търговска или производствена гаранция, в съответствие с договора за продажба не по-малко от 2 /две/ години, считано от датата на доставка.