

## 1. Общи

Общите условия за търговия са изготвени в съответствие с разпоредбите в областта на защитата на потребителите, въз основа на препоръките на Търговската камара на Словения и международните кодекси за онлайн и електронен бизнес.

Онлайн магазинът [www.onenergy.bg](http://www.onenergy.bg) се управлява от компанията **Be Healthy d.o.o., Ulica Mirka Vadnova 7, 4000 Kranj**, данъчен номер: SI71012966 (ние сме задължени по ДДС), регистрационен номер: 7053029000 (**наричано по-долу „Продавач“**) предлага своите продукти, клиентите не ги купуват. Компанията е регистрирана в съдебния регистър на Кран на 12 април 2016 г. SRG номер: 2016-15840.

## 2. Наличие на информация

Продавачът се задължава следното да бъде винаги на разположение на потребителя:

- данни за самоличността на Продавача (основно наименование и седалище на фирмата и регистрационен номер, в който е регистрирана фирмата);
- информация за контакт, която позволява на потребителя да комуникира бързо и ефективно с Продавача (имейл адрес, телефон и др.);
- информация за съществените характеристики на продуктите или услуги, предлагани от онлайн магазина, включително следпродажбено обслужване и гаранции;
- информация за наличността на продукти или услуги от офертата на онлайн магазина;
- начин и срокове за доставка на продукта или изпълнение на услугите, особено мястото и срока на доставката;
- информация за начина на плащане;
- данни за времевата валидност на офертата от онлайн магазина;
- информация за периода, през който все още е възможно да се откажете от договора и условията за отказ;
- информация за възможността за връщане на продукти и дали и колко струва това връщане на потребителя;
- информация относно процедурата за рекламация на потребителите и информация за лицето за контакт на Продавача за контакти с потребителите.

## 3. Предложение за продукт, време за доставка и приемане

Поради естеството на онлайн бизнеса асортиментът от продукти в онлайн магазина се променя и обновява често и бързо.

Крайният срок за доставка за продукти, които са на склад, е 2 работни дни за адреси за доставка в България, освен ако Esont не доставят до отделен адрес за доставка по-късно (вижте точка 11.). За други продукти времето за доставка, посочено до продукта в онлайн магазина, важи за адресите за доставка в България. Всеки продукт от онлайн магазина е наличен в разумен срок.

При подаване на поръчка потребителят може да посочи един от следните начини за получаване на продуктите:

- лично в седалището на фирмата, като в този случай не се заплащат пощенски разходи;

- с наложен платеж, като в този случай се заплащат и пощенските разходи.

#### **4. Начин на заплащане**

Можете да заплатите поръчаните продукти по няколко начина (изберете при въвеждане на данните за подаване на поръчката):

\* Плащане в брой **При получаване**

\* Заплащане с **кредитна карта**

\* Плащане със **системата PayPal**

Продуктите се заплащат при приемане на стоката, т.е. Купувачът заплаща стоките по цените в деня на поръчката.

Ако искате да изненадате ваш любим човек с подарък или да платите вашата поръчка предварително, можете да изберете предварително заплащане в поръчката и да напишете друг адрес или вашите желания.

#### **5. Цена**

Онлайн цената важи за всички регистрирани потребители на онлайн магазина. Възможни са доплащания върху онлайн цената, в зависимост от избрания метод на плащане (виж точка 4.).

Всички цени в онлайн магазина са посочени в лева (лв) и включват ДДС, освен ако изрично не е посочено друго. Всички цени в онлайн магазина са цени на продукти и не включват разходите за доставка (виж точки 3 и 10).

ОТСТЪПКИ - Отстъпките не се натрупват, освен ако не е посочено в промоцията.

#### **6. Процедура за покупка**

##### **Избор на продукти**

Не е необходимо да се регистрирате, за да направите покупка в нашия онлайн магазин. В сайта до продуктите има бутони "Добави в количката". Щракнете върху бутона, за да добавите продукта в количката.

##### **Премахване на продукти**

Ако клиентът желае да премахне определен продукт от количката, той трябва да кликне върху линка „Изпразване на количката“, намиращ се в горния десен ъгъл на уеб страницата.

##### **Поставяне на поръчки**

Купувачът завършва поръчката си, като натиска десния бутон над „Поръчай“ и въвежда цялата необходима информация (име, фамилия, адрес, телефонен номер, имейл адрес) във формата на уебсайта. Клиентът завършва поръчката с натискане на бутона "Завърши поръчката". Ако съобщението е препратено успешно, купувачът получава обратен имейл.

#### **7. Договор за покупка**

Продавачът издава писмена фактура на потребителя, закупил стока от онлайн магазина, с разписани разходи и обяснение за правото на отказ от покупка чрез връщане на закупената стока, при необходимост и възможност. Договорът за покупка под формата на поръчка за покупка се

съхранява в електронен вид на сървъра на Администратора и е достъпен за потребителя (купувача) по всяко време в неговия потребителски профил. Договорът за продажба се сключва на словенски език.

Договорът за покупко-продажба между Продавача и потребителя (купувача) е сключен в момента, в който Продавачът потвърди поръчката. От този момент нататък всички цени и други условия за покупка са фиксирани и важат както за Продавача, така и за потребителя (купувача).

## **8. Право на отказ от покупка, връщане на стока, рекламация, скрити дефекти**

Потребителят има право да уведоми фирмата в 14-дневен срок от получаване на стоката, че се отказва от договора, без да посочва причина за решението си. В този случай на потребителя се начисляват само разходите по връщането на продукта. Срокът за отказ започва да тече от деня, в който потребителят получи стоката. Оставката се счита за навременна, ако е подадена в този срок.

В случай на отказ от договора, дружеството незабавно, или не по-късно от 14 дни след получаване на уведомлението (**уведомлението може да бъде във физическа форма - поща или съобщение, изпратено до нашия имейл адрес: info@onenergy.bg**) за отказ от договора, връщане на всички получени плащания.

Компанията връща получените плащания на потребителя **със същото платежно средство**, което потребителят е използвал, освен ако потребителят изрично е поискал използването на друго платежно средство и потребителят не поема никакви разходи в резултат на това.

Потребителят **не може да иска възстановяване на направените допълнителни разходи**, ако изрично е избрал различен вид пратка от най-достъпната стандартна пратка, предлагана от компанията.

В случай на договори за продажба компанията може да задържи възстановяването на получените плащания до получаване на връщането на стоките или докато потребителят не представи доказателство, че е изпратил стоките обратно, освен ако компанията не предлага опция за приемане на върнатите стоки .

Ако потребителят вече е получил стоката и се откаже от договора, той я връща или предава на фирмата или на упълномощено от фирмата лице да приеме стоката, незабавно или най-късно до 14 дни от уведомлението. Счита се, че потребителят е върнал стоката в срок, ако е изпратена преди изтичането на 14 дневния срок за връщане.

Във връзка с отказ от договора, потребителят поема само разходите по връщане на стоката.

Потребителят е отговорен за намаляването на стойността на стоките, ако намалението на стойността е резултат от поведение, което не е абсолютно необходимо за определяне на естеството, свойствата и функционирането на стоките. Потребителят не носи отговорност за намаление на стойността на стоката, ако фирмата не го уведоми за правото на отказ от сключения от разстояние договор, съгласно Закона за защита на потребителите.

Ако в описанието на продукта е посочено, че той не може да бъде върнат поради естеството на продукта, потребителят няма възможност за възстановяване на сумата.

Потребителят няма право да се откаже от договора за доставка на запечатана стока, която не е подходяща за връщане поради здравословни или хигиенни причини, ако потребителят е отворил печата след доставката.

Ако наличието на дефект в стоката или нередовност в предоставената услуга не е оспорено, фирмата е длъжна да изпълни искането на потребителя във възможно най-кратък срок, но не по-късно от осем дни. Компанията е длъжна да отговори писмено на искането на потребителя не по-късно от осем дни след получаването му, ако се оспорва наличието на дефект в стоката или

нередовност в предоставената услуга.

Можете да намерите формуляра за връщане на този линк: [Формуляр за теглене >>](#)

Продавачът е длъжен да достави стоката на потребителя в съответствие с договора и носи отговорност за съществени грешки при изпълнението му.

Купувачът трябва да уведоми продавача и да предостави подробно описание на грешката заедно с формуляра за **рекламация на info@onenergy.bg**. Купувачът трябва да позволи на продавача да провери стоката с реален или скрит дефект.

#### **Грешката е реална:**

1. ако вещта не притежава свойствата, необходими за нормалното ѝ използване или за обръщение;
2. ако вещта не притежава свойствата, необходими за конкретното използване, за което купувачът я купува, но което продавачът е знаел или е трябвало да знае;
3. ако вещта няма характеристиките и признаците, които са изрично или мълчаливо уговорени или предписани;
4. ако продавачът е доставил вещ, която не отговаря на мостра или модел, освен ако мостра или модел е показан само с цел уведомяване.

Пригодността на стоките за нормална употреба се оценява спрямо обикновени стоки от същия вид и като се вземат предвид всички изявления на продавача относно характеристиките на стоките, направени от продавача или производителя, по-специално чрез реклама, представяне на продукта или указания върху самите стоки.

Потребителят може да предяви правата си от материален дефект, ако уведоми продавача за дефекта в двумесечен срок от деня на откриване на дефекта.

В съобщението за грешка потребителят трябва да опише по-подробно грешката и да позволи на продавача да провери стоката.

Продавачът не носи отговорност за материални дефекти на стоката, които се проявяват след изтичане на две години от доставката на стоката.

Ако предмет на договора между продавача и потребителя е употребявана стока, продавачът не носи отговорност за материални дефекти на стоката, които се проявяват след изтичане на една година от доставката на стоката.

За отговорността за съществени грешки се прилагат разпоредбите на закона, който урежда облигационните отношения, освен ако този закон предвижда друго.

## **9. Доставка**

Продуктите ще бъдат доставени в рамките на 3 до 5 работни дни след направена поръчка, ако продуктът е наличен.

Разходи за доставка на пратки:

Econt **6.99 лв.**

Econt - Офиси за пратки **6.99 лв.**

**При плащане над 79 лв доставката е безплатна!**

СРОК ЗА ДОСТАВКА: до 5 работни дни от заявяване на поръчката (по принцип на следващия работен ден). В противен случай ще ви уведомим.

## **10. Политика за поверителност**

С покупката купувачът **се съгласява да бъде информиран периодично** за новостите на компанията **чрез имейл адрес или SMS**. Купувачът може да се отпише от подобни известия по всяко време, а именно чрез връзка, **получена на имейл или телефонен номер**. Компанията ще съхранява данните на потребителя до анулиране. Купувачът може да получи достъп до договора, като се свърже с доставчика. В случай, че клиент поръча безплатна електронна книга на нашия уебсайт, ние си запазваме правото да запазим неговия имейл адрес за изпращане на електронни новини.

## **11. Потребителски отзиви и продуктови оценки**

Мненията, коментарите и оценките на продуктите, дадени от потребители или посетители, са част от функционалността на онлайн магазина и са предназначени за потребителската общност.

Продавачът и Управителят не носят отговорност за съдържанието на мнения, коментари и оценки на продукти, дадени от потребители или посетители. Администраторът преглежда мнения, коментари и оценки преди публикуване и отхвърля тези, които съдържат очевидни неистини, са подвеждащи, обидни, нецензурни или, според Администратора, не носят ползи за други потребители или посетители на онлайн магазина. Продавачът и Управителят не носят отговорност за информацията в мненията, коментарите и оценките и не носят отговорност, произтичаща от тази информация.

С изпращането на мнение, коментар или оценка, потребителят или посетителят изрично се съгласява с условията за ползване и Администраторът разрешава публикуването на част или целия текст във всички електронни и други медии. Управителят има право да използва съдържанието на мнението, коментара или оценката неограничено време и за всякакви цели, които са в бизнес интерес на Управителя, включително публикуване в реклами или други маркетингови комуникации. Авторът на мнението, коментара или оценката едновременно декларира и гарантира, че е собственик на материалните и морални авторски права върху писмените мнения, коментари или оценки и че прехвърля тези права на Управителя безвъзмездно, неизключително и без краен срок.

## **12. Отговорност**

Продавачът полага всички усилия, за да гарантира, че информацията, публикувана в онлайн магазина, е актуална и правилна, но характеристиките на продуктите, сроковете за доставка или цените могат да се променят толкова бързо, че Администраторът да не коригира информацията, публикувана в онлайн магазина в своевременно. В такъв случай Администраторът или Продавачът ще информира потребителя (купувача) за промените и ще му позволи да се откаже от поръчката

или да промени поръчката (виж точка 5.).

От момента на изпращане на пратката с поръчаните продукти до пощенския клон, продавачът не носи отговорност за случаи на физическа повреда, унищожаване или загуба на пратката, както и ако съдържанието на пратката липсва или ако пратката показва признаци за отваряне. В горните случаи потребителят (купувачът) трябва да инициира процедура за рекламация в Econt В случай на повреда на пратката, той го прави, като занася пратката в най-близкия пощенски клон, точка за контакт на DPD, в състоянието, в което я е получил, без да добавя или премахва нищо и попълва протокол за рекламация. Продавачът, заедно с Econt, ще гарантират разрешаването на жалбата във възможно най-кратък срок.

### **13. Жалби, спорове и прилагане на закона**

Продавачът спазва действащите разпоредби в областта на защитата на потребителите. Продавачът разполага с изградена ефективна система за разглеждане на рекламации и има назначено лице, с което потребителят (купувачът) може да се свърже по имейл в случай на проблеми. В случай на проблеми, потребителят (купувачът) може да се свърже с [info@onenergy.bg](mailto:info@onenergy.bg) за помощ. Потребителят (купувачът) може да подаде оплакване на имейл адрес [info@onenergy.bg](mailto:info@onenergy.bg). Процесът на обжалване е поверителен.

В рамките на пет работни дни Продавачът ще потвърди, че е получил рекламацията и ще информира потребителя (купувача) колко време ще я обработва и ще го информира за хода на процедурата. Продавачът ще направи всичко възможно за разрешаване на спорове по взаимно съгласие. Ако не се постигне мирно разрешаване на спора, изключително местно компетентен за разрешаване на всички спорове между Продавача и потребителя (купувача) е действителният съд в Любляна. Продавачът и потребителят (купувачът), като участници в електронния бизнес, признават взаимно валидността на електронните съобщения в съда.

За настоящите Общи условия и за всички спорове между Администратора, Продавача и потребителя (купувача) се прилага и се прилага словенското материално и процесуално право, при което се прилагат правилата на международното частно право, които се отнасят до прилагането на всяко друго право. не се прилага.

Разпоредбите на Задължения кодекс, Закона за електронния бизнес на пазара, Закона за защита на личните данни и Закона за защита на потребителите се прилагат *mutatis mutandis* за всички отношения и права и задължения, неуредени с настоящите Общи условия.

### **14. Отказ от отговорност**

Информацията за продукта и други съвети на този уебсайт не са заместител на подходяща медицинска помощ в случай на здравословни проблеми и не са медицински признати за превенция на заболявания. Продуктите и твърденията за отделни продукти чрез този уебсайт не са оценени от държавни институции и не са предназначени за диагностициране, лечение или предотвратяване на заболявания. Информацията е само за информационни цели и не е предназначена да замести съвета на Вашия лекар или друг медицински специалист. Ако приемате някакви лекарства или други хранителни добавки и ако подозирате здравословни проблеми, моля, консултирайте се с Вашия лекар или фармацевт, преди да използвате нашите продукти. Преди употреба се консултирайте с Вашия лекар или фармацевт относно употребата, рисковете и страничните ефекти. Препоръчваме да не се използва от бременни и кърмещи майки, както и от деца и хора със здравословни проблеми. Не забравяйте да се консултирате с вашия лекар или фармацевт преди употреба.

Изявленията за отделните суперхрани и хранителни добавки са само за информационни цели и не са потвърдени от Европейския институт за безопасност на храните (EFSA).

Цялото онлайн съдържание, както на уебсайта, така и използвано за онлайн реклама, е изготвено от Управителя и Продавачът не носи отговорност за тях.

## **15. Включете разума, поискайте сметка**

Продавачът трябва да издаде фактура за доставка на стоки или услуги и да я предаде на купувача. Клиентът трябва да вземе касовата бележка и да я запази веднага след напускане на търговския обект.

## **16. Промени в общите условия за търговия**

При промени в нормативната уредба, регулираща работата на онлайн магазините, защитата на данните и други области, свързани с дейността на онлайн магазина на Оператора, както и при промени в собствената си бизнес политика, Продавачът може да изменя и/или допълва тези Общи условия за търговия, които ще бъдат информирани потребителите по подходящ начин, което включва по-специално уведомяване чрез уебсайта [www.onenergy.bg](http://www.onenergy.bg). Всякакви промени и/или допълнения към Общите условия влизат в сила и се прилагат осем дни след публикуването на промените и/или допълненията. Ако изменението и/или изменението на Общите условия е необходимо за спазване на нормативната уредба, тези изменения и/или допълнения могат по изключение да влязат в сила и да се използват в по-кратък срок.

Потребител, който не е съгласен с промените и/или допълненията в настоящите Общи условия, трябва да прекрати регистрацията си в 8-дневен срок от публикуване на съобщението за промяна и/или допълнение на Общите условия, в противен случай, след изтичане на този срок, ще се счита и не се допускат доказателства за обратното, че потребителят приема промени и/или допълнения в Общите условия. Анулирането на регистрацията става чрез изпращане на писмено изявление от потребителя на имейл: [info@onenergy.bg](mailto:info@onenergy.bg).

## **17. Допълнителни**

**УСЛОВИЯ ЗА ПОЛЗВАНЕ:** За да използвате кредита, е необходимо да сте регистрирани за следваща покупка. Кредитът може да бъде осребрен само за следваща покупка и само веднъж. Не можем да обменим вашия кредит за пари в брой или друга форма на пари. Кредитът може да се използва само като кредит за следваща покупка.

Крайният размер на кредита се изчислява на касата и е в размер на 3% от цената на продукта без ДДС. Кредитът, показан върху продукта, се изчислява на базата на продажната цена за 1 брой от продукта.

## **18. Купони и кодове на купони**

От време на време продавачът публикува код на купон, който купувачът може да използва, когато прави поръчка. С купон клиентът може да получи допълнителна отстъпка за цялата покупка или за отделни продукти. Само 1 купон може да бъде изкупен за 1 поръчка. Отстъпките не се натрупват.

## **19. Извънсъдебно разрешаване на потребителски спорове**

В съответствие със законовите норми на Ve Healthy d.o.o. не признава нито един доставчик на извънсъдебно разрешаване на потребителски спорове за компетентен за разрешаване на потребителски спор, който потребител може да инициира съгласно Закона за извънсъдебно

разрешаване на потребителски спорове.

Ве Healthy d.o.o., който като доставчик на стоки и услуги позволява онлайн пазаруване на територията на Република Словения, публикува на своя уебсайт електронна връзка към платформата за онлайн разрешаване на потребителски спорове (SRPS). Платформата е достъпна за потребителите тук.

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=SL>

Горепосочената уредба произтича от Закона за извънсъдебно разрешаване на потребителски спорове, Регламент (ЕС) №. 524/2013 на Европейския парламент и на Съвета относно онлайн разрешаването на потребителски спорове и изменението на Регламент (ЕО) №. 2016/2004 и Директива 2009/22/ЕО.

Общите условия за търговия бяха приети от Продавача в Кран на 15 февруари 2016 г. и актуализирани на 24 февруари 2021 г.

**Желаем ви много приятни и изгодни покупки в нашия онлайн магазин!**