



# Общи условия за ползване

## 1. Дейност ^

Настоящите общи условия важат за всички поръчки и доставки между zooplus AG, Sonnenstraße 15, 80331 München, Германия (наричан по-долу zooplus) и клиентите на неговия интернет магазин [www.zooplus.bg](http://www.zooplus.bg).

## 2. Процедура на поръчване, сключване на договор, ограничения в количествата ^

### 1. Как се поръчва

- zooplus предлага на клиентите си обширен асортимент от артикули, свързани с отглеждането на домашни животни. Чрез кликуване върху продуктите или върху обозначенията им клиентът получава достъп до подробна информация за съответния продукт като например оборудване, размер или вкусова вариация. След посочване на желаната бройка и кликуване върху символа за покупка продуктът е поставен във виртуалната количка за пазаруване.
- С кликуване върху бутона "количка", позициониран в горната дясна част на интернет магазина, клиентът отваря подстраница, чрез която може по всяко време да провери кои продукти се намират в неговата виртуалната количка и при необходимост да направи желаните промени.
- Ако клиентът пожелае да финализира пазаруването, може да премине към следващата стъпка посредством бутона „към поръчката/касата“. Вече регистрирани клиенти могат да въведат потребителското си име и парола, за да използват автоматично своите запаметени данни. Алтернативно потребителят може да се регистрира и като нов клиент и да създаде свой потребителски профил или да продължи пазаруването без потребителски профил. В този случай клиентът трябва да въведе на следващата страница адреса си и необходимите за фактурата данни.
- Чрез повторно кликуване върху бутона „следваща“ клиентът достига до „Преглед“ - предпоследната стъпка в процеса на поръчване. Тук клиентът получава сборна информация за поръчката си с посочена цена (с включена регламентирана ДДС ставка), както и информация за условията на доставка и транспортните разходи.
- Поръчката се финализира посредством кликуване върху бутона "покупка". С тази стъпка поръчката става обвързваща.

### 2. Сключване на договор

Продуктите, които се намират на интернет страницата в онлайн магазина служат за визуализация и не представляват обвързваща оферта за продажба. Завършвайки процеса на поръчване с натискане на бутона "покупка", клиентът от своя страна изпраща обвързващо предложение за сключване на договор за продажба. Непосредствено след това клиентът получава електронно съобщение с автоматично потвърждение за получаване на поръчката (потвърждение на поръчката). Това потвърждение на поръчката все още не представлява приемане на предложението за сключване на договор. Договорът със zooplus се счита за сключен едва след изпращането на потвърждение от страна на zooplus, че поръчката е приета. Обявяване на приемане на поръчка имаме и когато в рамките на 5 работни дни zooplus потвърди изпращането на поръчаните стоки посредством електронно съобщение до клиента (потвърждение за изпращане). Ако в рамките на указания по-горе срок клиентът не получи потвърждение за изпращане, се счита, че договорът за продажба не се е осъществил.

### 3. Сключване на договор при авансово плащане

Като изключение от точка 2.2, при избор на метод на плащане „авансово плащане“ договорът се счита за сключен още с изпращането на информацията за плащане от zooplus. Тази информация за плащане се изпраща на клиента в рамките на 24 часа след постъпване на неговата поръчка. Потвърждението за получаване на поръчката (потвърждение на поръчката) не представлява информация за плащане. При авансово плащане стойността по фактура става дължима с получаването на информацията за плащане и следва да бъде платена в рамките на 7 дни след получаването на същата посредством банков превод по някоя от посочените в точка 8.4 банкови сметки. Определяща за спазването на срока на плащане е датата на постъпване на фактурираната сума в нашата банкова сметка. Ако след изтичането на 7 дни не е постъпило плащане в посочените в точка 8.4 банкови сметки, поръчката на клиента се сторнира автоматично.

### 4. Текст на договора:

Ние съхраняваме текста на договора за ваша информация във вашия потребителски профил. След постъпване на поръчката при zooplus поръчалият получава специален имейл-потвърждение, съдържащо основните точки от договора, включително и Общите условия за дейността, които са в сила към момента на сключването на договора.

### 5. Ограничения в количествата

Закупуване на предлаганите стоки е допустимо само в обичайните за лични нужди с нетърговска цел количества и единствено от страна на дееспособни лица. Максималната стойност на поръчката е 3800 лв.

---

## 3. Цени и транспортни такси

Всички цени съдържат законово регламентираната ДДС ставка и други съставляващи ги части, без евентуалните транспортни такси. Тъй като ние не препродаваме стоките си към фирми, не е възможно да се издаде ДДС фактура, както и да се върне ДДС.

За повече информация относно транспортните такси, моля посетете нашата страница [Цени на доставка](#).

---

## 4. Доставка

В държавите с изключение на Федерална Република Германия zooplus доставя продукти единствено на потребители.

Ако изрично не е посочено друго, доставката се извършва в срок от 4 - 7 дни. Тук можете да получите информация за [цените и времетраенето на доставката](#).

Ако някои от поръчаните продукти не са налични, zooplus си запазва правото да достави пратката за своя сметка на няколко етапа, доколкото това е приемливо за клиента.

В случай, че zooplus не може да достави поръчан продукт, тъй като не по своя вина не е получил съответната стока от свой доставчик, той може да се откаже от изпълнение на договора. В този случай zooplus следва незабавно да уведоми клиента и да му предложи сходен продукт. Ако няма налични съпоставими продукти или клиентът не желае доставка на сходен продукт, zooplus незабавно възстановява направените от клиента разходи.

В рамките на ЕС доставката не се обмитява.

Ако доставените продукти са с причинени по време на транспорта дефекти, е необходимо клиента да уведоми по възможност незабавно нашия отдел за връзка с клиентите. Така zooplus получава възможност да рекламира дефектите пред извършилото доставката дружество или пред

застрахователната фирма. Ако клиентът не уведоми за настъпилите при транспортирането дефекти, то това не накърнява по никакъв начин неговото законово регламентирано право на рекламация.

За да изпълни поръчката по възможно най-добър начин, zooplus предоставя електронния адрес и телефонния номер на клиента на съответния доставчик. zooplus съблюдава в случая както интересите на клиента, така и своите интереси, в балансирано съотношение, доколкото спедиторската фирма се е задължила от своя страна да опазва в максимална степен личните данни на клиентите и да ги използва единствено за целите на доставката. Допълнителна информация в тази връзка можете да намерите и в [Разпоредбите за защита на личните данни на zooplus](#).

---

## 5. Запазване на правото на собственост

Стоката остава собственост на zooplus до пълното ѝ заплащане. Преди прехвърлянето на правото на собственост не се разрешава залагане, използване като гаранция спрямо трети лица, преработка или видоизменяне на продуктите без съгласието на zooplus.

---

## 6. Право на отказ

### Право на отказ

Имате правото да се откажете от настоящия договор в 14 дневен срок, без да е необходимо да посочвате какъвто и да е мотив за това. Срокът, в който може да се откажете изтича след 14 дни и започва от деня, в който Вие или трето лице, различно от доставчика, встъпи във владение на стоката.

За да се възползвате от правото си на отказ, трябва да ни информирате, като се свържете с нашия Отдел клиенти: Телефон: +359 29060639, от Понеделник до Петък, от 9 до 19 ч. или на [www.zooplus.bg/contact](http://www.zooplus.bg/contact).

### Връщане

За лесно връщане на продуктите и без разходи, молим Ви да се свържете с нашия Отдел клиенти: Телефон: +359 29060639, от Понеделник до Петък, от 9 до 19 ч. или на [www.zooplus.bg/contact](http://www.zooplus.bg/contact).

Молим Ви да не ни изпращате продуктите в колет с наложен платеж. За да върнете продуктите, свържете се с нашия Отдел клиенти, за да организираме вземането на колетите.

В случай на последващи искания за промени, молим и да се свържете с нас отново. Исканията включени в колета няма да бъдат взети под внимание.

---

## 7. Гаранции и отговорност

В сила е законово регламентираното право на гаранция.

Ветеринарномедицински диетични храни следва да се използват само след консултация и при редовен контрол от страна на ветеринарен лекар. По време на храненето на животното с ветеринарномедицински диетични храни следва да посещавате редовно (на всеки 6 месеца) ветеринарен лекар за провеждане на контролни прегледи и незабавно да се консултирате с такъв в случай на влошаване на здравословното състояние на домашното животно. zooplus не поема отговорност за неправилна или нерегламентирана употреба на ветеринарномедицинските диетични храни.

---

## 8. Начини на плащане и ваучери

### 1. Начини на плащане/ само авансово плащане

Плащането може да се осъществи чрез банков превод или плащане с дебитна или кредитна карта. zooplus си запазва правото в отделни случаи или в зависимост от избора от клиента начин на доставка да приема само някои определени начини на плащане. Не е възможно плащане чрез изпращане на пари в брой или с чек.

## 2. Плащане с (дебитна) кредитна карта

При плащане с кредитна карта изтеглянето на сумата се осъществява в срок от една седмица след изпращането на стоката (ние приемаме плащания с MasterCard и Visa).

## 3. Плащане чрез банков превод

Плащането чрез банков превод е възможно от банкови сметки от всички страни в Европейския съюз. Таксите за банковия превод се определят от банката. Банковата ни сметка ще намерите по-долу. Моля, обърнете внимание, че банковия превод може да отнеме до 3 работни дни (а в някои случаи и повече) в зависимост от банката, от която правите превода.

Повече информация относно авансовото плащане можете да получите като се свържете с нашия [клиентски център](#).

### Нашата банкова сметка:

zooplus AG

UniCredit Bulbank AD

IBAN: BG 22 UNCR 7000 1521 42 94 45

SWIFT (BIC): UNCRBGSFXXX

## 4. Ваучери

При осребряването на ваучерите следва да се съблюдават специфичните условия за използване като минимална стойност на поръчката, срок на валидност и др. Свързаната с условията на ползване информация се намира върху ваучера. Общовалидно е, че при всяка една покупка може да се осребри един-единствен ваучер, респ. една свързана с поръчката или клиента отстъпка от цената. Изплащане на сумата в брой или приспадането ѝ от стойността на по-раншна поръчка не са възможни. Не се разрешава препродажба на ваучерите.

## 5. Фактури

Клиентите се съгласяват да получават фактури по електронен път. Електронните фактури се изпращат до клиента по имейл, в PDF формат.

---

## 9. Защита на личните данни

zooplus се отнася много сериозно към защитата на личните данни на своите клиенти.

[Разпоредбите за защита на личните данни](#) на zooplus можете да намерите [тук](#).

---

## 10. Комуникация с търговска цел

Ако клиентът сключи договор с zooplus и предостави имейл адрес (e-mail), zooplus си запазва правото да използва този клиентски имейл адрес за директна реклама на собствените си продукти и услуги от подобно естество, ако клиентът не е изразил несъгласие в момента на предоставянето на данните. Клиентът има право по всяко време да откаже използването на електронната поща за тези цели, като изпрати имейл до [service@zooplus.bg](mailto:service@zooplus.bg), без това да е свързано с някакви разходи за него.

---

## 11. Собственик на онлайн магазина

zooplus AG

Sonnenstraße 15 80331 München

представявано от членовете на управителния съвет:

Dr. Cornelius Patt

Andreas Maueröder

Dr. Mischa Ritter

Председател на надзорния съвет:

Christian Stahl

Седалище на фирмата: München

Районен съд Мюнхен, HRB (номер в търговския регистър) 125080

Инд. № по ЗДДС BG3075582306

---

## 12. зооТочки - Бонус програма

След първоначалната регистрация на клиента и създаването на профила „моят zooplus“, с пускането на първата поръчка клиентът автоматично получава правото на участие в Бонус програмата на zooplus, което е напълно безплатно. Подробните Условия за участие ще откриете [ТУК](#).

Посоченият тук електронен адрес (имейл) се използва за информиране на клиента относно състоянието на зооТочките по неговата сметка при zooplus. Клиентът има право по всяко време да оттегли съгласието си за използването на електронния си адрес (имейл), без това да е свързано с други разходи за него.

---

## 13. Заключение на разпоредби

Ако някоя от разпоредбите на тези Общи условия е или стане невалидна, то останалата част от договора запазва валидността си. Приложимо право е правото на Федерална Република Германия и Конвенцията на ООН за международна продажба на стоки (CISG). Посоченото по-горе приложимо право е в сила само до толкова, доколкото не се отменя от задължителните законови разпоредби на държавата по обичайно местопребиваване на потребителя в момента на поръчката.

---

## 14. Използване на Facebook Pixel и персонализирана аудитория

zooplus използва Facebook Pixel - инструмент за комуникация с персонализирана аудитория, който е предоставен от социалната мрежа Facebook. Този инструмент е собственост на Facebook Inc., с адрес 1 Hacker Way, Menlo Park, CA 94025, USA, или Facebook Ireland Ltd., 4 Grand Canal Square, Grand Canal Harbor, Dublin 2, Ireland, за Европа. Facebook Pixel се свързва директно с Facebook. Когато посетите сайта zooplus, той запазва cookie на Вашето устройство, за да може в последствие, когато се впишете във Вашият Facebook акаунт, да виждате релевантни реклами. Facebook Pixel ни позволява да оптимизираме нашите Facebook реклами, за да може да е сигурно, че те са практични за потребителя и не са дразнещи или безинтересни. Също така, Facebook Pixel ни помага да разберем колко потребителя откликват на определена Facebook реклама. Това ни помага да изчислим ефективността на нашите Facebook реклами, с

цел статистически и пазарни проучвания. Събраната информация не ни позволява да Ви идентифицираме като потребител. За повече информация как Facebook събира и използва тази база данни, и как да защитите личните си данни, прочете „Политика на данните“ на Facebook. Ако не желаете Вашата лична информация да бъде събирана или използвана да показва Facebook реклами, може да използвате правото си и да се отпишете от Facebook Pixel. За да го направите, влезте във Вашият Facebook профил и след това променете настройките.

---

## 15. Печатна версия на общите условия



Чрез кликване върху линка "[печатна версия на общите условия](#)" клиентът получава достъп до пригодената за печат версия на общите условия. Той може да разпечата същата или да я запамети в компютъра си.

---

Общи условия за ползване обновени на 01.09.2020 г.