



Драги клиенти, моля прочетете и се запознайте с настоящите Условия за обслужване от Нова Клетка - БГ ЕООД.

## **1. ОБЩИ УСЛОВИЯ**

Настоящите Общи условия представляват правно споразумение със задължителна, обвързваща сила между Нова Клетка БГ (е-магазина) и потребителите (Вие) във връзка с услугите, предлагани от [www.nova-kletka.com](http://www.nova-kletka.com).

„НОВА КЛЕТКА-БГ” ЕООД е дружество, регистрирано по Търговския закон на Република България, със седалище и адрес на управление: гр. София, бул Шипченски Проход 18А, ет 3, офис 9 - ЕИК: 206481852; ДДС номер: BG206481852 телефонен номер за връзка: +359 0888667836 (на цена според тарифния Ви план при ползвания от Вас телефонен оператор) и адрес на електронна поща за връзка: [bg@nucell.technology](mailto:bg@nucell.technology)

Посоченият адрес на „НОВА КЛЕТКА-БГ” ЕООД се счита и за адрес, на който потребителите могат да изпращат евентуални жалби по смисъла на чл. 47, ал. 1, т. 4 от Закона за защита на потребителите.

## **2. ЗА ПОВЕРИТЕЛНОСТТА НА ВАШИТЕ ДАННИ**

[nova-kletka.com](http://nova-kletka.com) обработва личните данни на потребителите съгласно изискванията на относимото местно и европейско законодателство в областта на защитата на личните данни. Повече информация за това можете да откриете в Политиката за поверителност на нашата страница.

## **3. ПОРЪЧКАТА ВИ**

Всяка поръчка на продукт или услуга през системата на [nova-kletka.com](http://nova-kletka.com) е свързана със задължение за плащане по избран от Вас начин на плащане. Поръчки приемаме 24 часа в денонощието, също и в почивните дни и в дните на официалните празници. В процеса на поръчка, имате възможност да видите продуктите, които купувате и техните цени, Вашите имена,

адрес на електронна поща (имейл), телефонен номер, физически адрес, пощенски код, начина на доставка и начина на плащане. След приключване на поръчката и ако при обработката и установим непълни данни за доставка или контакт с вас, ще се срържем на посочения телефон или имейл за потвърждение на същата информация. В този случай поръчката ви няма да бъде изпълнявана до установяване на контакт с вас и потвърждаване на информацията. За промяна в статуса на поръчката (потвърждение, обработване, изпращане и др.) ще бъдете уведомявани чрез имейл, кратко текстово съобщение (СМС) и/или съобщение през комуникационната платформа Вайбър (на англ. Viber) .

Поръчката на продукт/и през е-магазина означава изразено съгласие за сключване на договор за покупко-продажба от разстояние, който се регулира от Закона за защита на потребителите.

Процесът по инициране/стартиране на поръчки се осъществява и по телефона на номер: +359 0888667836 (на цена според тарифния Ви план при ползвания от Вас телефонен оператор). Работното ни време за стартиране на поръчки по телефона, е от 09:00 часа до 19:00 часа (по часовата зона за България) в дните от понеделник до петък и от 10:00 до 17:00 ч. събота и неделя, с изключение на дните по време на официални празници или неприсъствени дни. За да се стартира поръчка по телефона, е необходимо потребителите да предоставят своите имена, адрес на електронна поща и телефонен номер, по време на обаждането. На предоставената електронна поща и/или телефонен номер представител на Нова Клетка-БГ ще изпрати имейл, кратко текстово съобщение (СМС) и/или съобщение през комуникационната платформа Вайбър (на англ. Viber) с указания за предоставяне с насрещно съобщение по имейл или чрез Вайбър подробна информация за заявяваната от потребителя поръчка, а именно:  
имена, имейл, телефонен номер, физически адрес за доставка, вкл. пощенски код, начин на доставка (до дома или до офис на куриер, с който Нова Клетка-БГ работи), поръчваните продукти

по вид (вкл. SKU номер на съответния продукт от е-магазина) и количество. След получаване на пълна и достатъчна информация за заявената поръчка, Нова Клетка-БГ по свободна преценка и според наличните количества приема и потвърждава поръчката с уведомително последващо съобщение по имейл, Вайбър и/или СМС до потребителя, съдържащо цялата приета поръчка и датата на прогнозната доставка. Нова Клетка-БГ има право да създаде профил на потребителя в е-магазина/ системата на Нова Клетка-БГ с предоставените данни при и по повод на заявяване на поръчката. Данните за достъп до създадения профил се предоставят на потребителя при поискване или с финалното уведомително съобщение за потвърждаване на приетата от Нова Клетка-БГ поръчка. Поръчки стартирани по телефона се заплащат от потребителите в брой при доставка.

Винаги можете да се свържете с нашия екип на тел. +359 888667836 (на цена според тарифния Ви план при ползвания от Вас телефонен оператор), за да получите информация за нашите продукти, услуги, да заявите рекламация или да проверите статуса на вече направена поръчка през системата на Нова Клетка-БГ или стартирана по телефон.

#### **4. ЦЕНИ**

Всички цени са в лева с включен ДДС. Цените на продуктите са показани без цената за доставка, като тя се добавя автоматично при финализирането на поръчката и е в фиксиран размер от 10 лв.

#### **5. ПРОБЛЕМИ ПРИ ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ПОРЪЧКАТА**

Въпреки че се стремим да изпълняваме всички поръчки с точност, изпълнението на Вашата поръчка може да бъде възпрепятствано поради някоя от следните причини:

1. Правим всичко възможно да разполагаме с наличност и да обновяваме наличностите своевременно, но е възможно някой от поръчаните продукти да не е наличен; в този случай ще се

свържем с Вас в най-кратък срок по телефон или с имейл съобщение

2. Избрали сте "Плащане с карта", PayPal или Revolut, но не е извършено плащане или има забавяне на плащането.

3. Посочили сте грешни или непълни данни за доставка - имена, адрес, телефон, пощенски код.

При несъответствие между получените и поръчаните продукти или възникване на неточност по наша вина, ще поемем разходите по последващо връщане и замяна на несъответстващите продукти. При невъзможност за доставка не по вина на Нова Клетка - БГ (не се намирате на посочения адрес или не отговаряте на обаяданията на доставчика), Вашата поръчка ще бъде върната при нас докато се свържем с Вас, като в този случай дължите разноски и за всяка последваща доставка или опит за такава.

## **6. ПЛАЩАНЕ**

Поръчките се заплащат по Ваш избор, по един от методите, посочени в е-магазина. При избор на метод за плащане, различен от наложен платеж/плащане при доставка, Вие изразявате съгласието си да заплатите цената на Вашата поръчка авансово чрез виртуален ПОС терминал/Пейпал (Paypal) профил или Revolut профил.

Предлагаме 2 начина за плащане:

1. Плащане при получаване от нашия офис: плащате на място в нашия офис, при получаване на поръчката.
2. Плащане с банкова карта, Revolut профил или Пейпал (Paypal) профил: плащате в процеса на онлайн поръчката чрез съответната функционалност.

## **7. ДОСТАВКА И ПОЛУЧАВАНЕ НА ПРОДУКТИТЕ**

Ще обработим и подготвим за изпращане поръчката ви в деня на получаването и. За доставка използваме комбинация от услугите на **Еконт** (до адрес и офис).

## **8. КОГА ДА ОЧАКВАТЕ ВАШАТА ПОРЪЧКА**

Доставяме от 1 до 3 работни дни 99% от поръчките, приети до 17.30 ч. в работни дни за основните градове и София. \*Според график на куриерска компания ЕКОНТ.

## **9. ОТКАЗ ЗА ПОРЪЧКА И ВРЪЩАНЕ**

Можете да върнете закупените от нас продукти без причина за връщане в рамките на 14 дни от датата на закупуването при следните условия:

- Продуктите да са в оригиналната си опаковка
- Да няма следи от употреба, нарушен вид или зацапване
- Да включите оригиналната фактура или поръчка, с която

сте получили продуктите (с Вашата поръчка ще получите придружаващ документ - фискален бон при плащане при доставка или фактура по Ваше желание)

- Разходите по връщането на продуктите са за Ваша сметка

Можете да замените продуктите с други или да възстановим стойността им, ако не желаете замяна. Възстановяваме стойността на продуктите, без стойността на доставката. Всички суми, платени при доставка или на място, възстановяваме само по банков път на Ваша лична сметка в срок до 14 дни от датата, на която сте ни уведомили за Вашия отказ от поръчка. Всички суми, платени с дебитна/кредитна карта, възстановяваме на същата сметка (карта), от която е извършено плащането.

Адрес за връщане на продукти:

Бул Шипченски Проход

18А, ет 3, офис 9

Нова Клетка - БГ ЕООД

Можете да попълнете и да ни изпратете следната станратна форма за отказ по чл. 52, ал. 2 от ЗЗП:

Стандартен формуляр за упражняване правото на отказ от договора:

(попълнете и изпратете настоящия формуляр единствено ако желаете да се откажете от договора)

- До НОВА КЛЕТКА-БГ ЕООД, адрес: гр. София, бул Шипченски Проход 18А, ет 3, офис 9: С настоящото уведомявам/уведомяваме\*, че се отказвам/отказваме\* от сключения от мен/нас\* договор за покупка на следните стоки\*/за предоставяне на следната услуга\*
- Поръчано на\*/получено на\*
- Име на потребителя/ите
- Адрес на потребителя/ите
- Подпис на потребителя/ите (само в случай, че настоящият формуляр е на хартия)
- Дата

-----  
\* Ненужното се зачертава

## **10. РЕКЛАМАЦИИ И ВЪПРОСИ КЪМ НАС**

Клиент, имащ качеството потребител по смисъла на Закона за защита на потребителите, може да предяви рекламация в срок до две години от доставката на стоката, но не по-късно от два месеца от установяване на несъответствието. За клиент, нямащ качеството потребител, са приложими сроковете, посочени в Закона за задълженията и договорите.

Транспортните разходи за куриер за връщане на стока, в случай на рекламация, се заплащат от потребителя. В случай на удовлетворяване на рекламацията, Нова Клетка-БГ възстановява на потребителя транспортните разходи, които е направил за изпращане на стоката от офис на куриерската фирма/пощенски офис до посочения по-горе адрес за връщане на продукти, при условие, че потребителят е предоставил на Нова Клетка - БГ доказателство за извършените разходи. В случай, че рекламацията не бъде удовлетворена, транспортните разходи за изпращане на стоката до адреса на Нова Клетка - БГ

както и разходите за връщане на стоката обратно на потребителя, са за сметка на последния.

Моля, свържете се с нас на телефон +359 888667836, за да обсъдим всякакви въпроси, свързани с продуктите или услугите, предоставяни от Нова Клетка - БГ

## **11. СПОРОВЕ. АЛТЕРНАТИВНО РЕШАВАНЕ НА СПОРОВЕ**

Надзорен орган за защита правата на потребителите в България е Комисията за защита на потребителите с адрес: 1000 гр. София, пл."Славейков" №4А, ет.3, 4 и 6; тел.: (02) 980 25 24; факс: (02) 988 42 18; гореща линия: 0700 111 22 ; уебсайт: [www.kzp.bg](http://www.kzp.bg).

При спорове относно задължения, произтичащи от договори за онлайн продажби, при които не е постигнато споразумение, Вие можете да отнесете спора към органите за алтернативно решаване на потребителски спорове (АРС) при условията и по реда на чл.181а и сл. от ЗЗП. Допълнителна информация за алтернативното решаване на потребителски спорове може да се открие в уебсайта на Комисията за защита на потребителите на адрес <https://kzp.bg> и в платформата за онлайн решаване на спорове [ОРС](#).

## **12. СЪДЪРЖАНИЕ И АВТОРСКИ ПРАВА**

Уебсайтът съдържа авторски материали и текстове, изображения, графични лога, графики, лога, бази данни и софтуер, които са собственост или са лицензирани от Нова Клетка - БГ и са защитени от българските и други приложими закони и конвенции за авторски, сродни и други права върху интелектуална собственост. Възпроизвеждането на съдържанието, на уебсайта и/или който и да е негов елемент, обект на интелектуална собственост, може да се извършва само и единствено с писменото съгласие на Нова Клетка - БГ. Използването на услугите и на уебсайта не предоставя на потребителите каквито и да е права върху обектите на интелектуална собственост в цялост, нито върху която и да е част от тях.

### **13. ЗА ПРОДУКТИТЕ**

Информацията и продуктите на този сайт не са предназначени за диагностика, лечение или превенция на заболявания и здравословни проблеми.

Общите условия са последно актуализирани на 28.07.2022 г.