

## **Общи условия за дистанционни продажби на артикули от електронния магазин на Тавекс**

Последно обновяване: 17.07.2019 г.

Настоящият документ съдържа условията, при които може да закупвате Артикули от Електронния магазин на „Тавекс“ ЕООД, еднолично дружество с ограничена отговорност, със седалище и адрес на управление гр. София, район „Оборище“, бул. „Ситняково“ № 48, Мол Сердика Център, ниво -1, вписано в търговския регистър при Агенция по вписванията с ЕИК 200779475 (по-долу за краткост наричано „Тавекс“, „Дружеството“ или „Ние“). Моля, прочетете внимателно тези общи условия („Условията“), преди да закупите Артикули от Електронния магазин на Тавекс.

### **1. ДЕФИНИЦИИ**

Освен ако изрично не е посочено друго, използваните в настоящите Условия думи и изрази ще имат следното значение:

„Артикули“, „Продукти“, или „Стоки“ са предлаганите чрез Сайта стоки за закупуване.

„Услуга“ е електронна търговска услуга, извършвана чрез Сайта, с цел да осигури на Клиента възможността да закупува Продукти и/или услуги, използвайки електронни средства, включително средства за комуникация от разстояние.

„Сайт“ е уебсайтът [www.tavex.bg](http://www.tavex.bg). Сайтът е регистриран на името на и се управлява и поддържа от Тавекс.

„Клиент“ е потребител на Сайта, който прави Поръчки за Артикули. Клиент може бъде дееспособно физическо лице, навършило 18 (осемнадесет) години, или юридическо лице.

„Електронен магазин“ представлява определена/и страница/и на Сайта, на които Клиентите могат да разглеждат Артикули и да правят Поръчки.

„Кошница“ е място на Сайта, където Клиентите избират/съхраняват Артикули от Електронния магазин на Тавекс преди да направят Поръчка.

„Поръчка“ е индивидуалната заявка за закупуване на избраните Артикули, налични във Вашата Кошница. Поръчката представлява оферта от страна на Клиента за закупуване на Продукт/и, която не е обвързваща за Тавекс. Тавекс има право да приеме или да откаже да изпълни направената от Клиента Поръчка. За сключване на договор между Тавекс и Клиента е необходимо Поръчката да бъде приета от Дружеството.

„Стойност на Артикулите“ е общата стойност на Артикулите във Вашата Кошница в момента на финализиране на Поръчката.

„Транзакционни такси“ са допълнителни разходи, различни от Стойността на Артикулите във Вашата Кошница, свързани с доставката на избраните Артикули до Клиента, тяхната застраховка, както и с обработването на Поръчката.

„Стойност на Поръчката“ е общата стойност на Поръчката, която Клиентът трябва да заплати. В нея са включени Стойността на Артикулите, всички свързани Транзакционни такси, както и всички дължими данъци и такси.

„Потвърждение“ е процесът, при който Дружеството потвърждава на Клиента, че направената от него Поръчка е получена. След получаване на Потвърждение за Поръчка, същата не може да бъде отказана от Клиента. Потвърждението за получена Поръчка не е равнозначно на нейното приемане от Дружеството.

„Приемане“ – Приемане по отношение на подадена от Клиент Поръчка ще се счита, че е налице и, съответно, ще се счита, че Тавекс и Клиента са сключили договор за покупко-продажба по отношение на Артикулите, предмет на такава Поръчка, от момента на тяхната доставка и предаване на Клиента, доколкото са изпълнени и другите предвидени в настоящите Условия изисквания.

## 2. ОБЩА ИНФОРМАЦИЯ ЗА ТАВЕКС

- (1) Основната дейност на Тавекс включва обмен на валута и работа с благородни метали и скъпоценни камъни и изделия с и от тях.
- (2) Тавекс е вписано в следните публични регистри:
  - (i) Регистър на лицата, които осъществяват дейност по добиване, преработване и сделки с благородни метали и скъпоценни камъни и изделия с и от тях по занятие. Регистърът се води от Министерството на икономиката, като за удостоверяване на вписването си в него Тавекс притежава Удостоверение № 04032;
  - (ii) Регистър на лицата, осъществяващи дейност като обменни бюра. Регистърът се води от НАП, като за удостоверяване на вписването си в него Тавекс притежава Удостоверение № 1386.
- (3) Контрол върху дейността на Тавекс осъществяват:
  - (i) Министърът на икономиката, Министърът на финансите и Национална агенция за приходите – във връзка със задълженията, произтичащи от Валутния закон и актовете по неговото прилагане, относими към дейността на Тавекс като обменно бюро и като лице, осъществяващо дейност по добиване, преработване и сделки с благородни метали и скъпоценни камъни и изделия с и от тях по занятие;
  - (ii) Държавна агенция за национална сигурност – във връзка със спазване на изискванията, произтичащи от Закона за мерките срещу изпиране на пари (ЗМИП) и Правилника за неговото прилагане;
  - (iii) Комисия за защита на личните данни – във връзка със спазване на изискванията, произтичащи от Закона за защита на личните данни и/или от други приложими български или международни актове в областта на защита на личните данни;
  - (iv) Комисия за защита на потребителите – във връзка със спазване на Закона за защита на потребителите („ЗЗП“).
- (4) Дейността на Тавекс във връзка с Електронния магазин попада в обхвата на следния орган за алтернативно разрешаване на спорове: Секторна помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на финансови услуги, включително и при предоставянето на финансови услуги от разстояние, свързани с предоставяне на потребителски и ипотечни кредит. С комисията можете да се свържете на следните контакти:
  - (i) Адрес: пл. Славейков 4 А, София, 1000;
  - (ii) Електронен адрес: [adr.sosec@kzp.bg](mailto:adr.sosec@kzp.bg);
  - (iii) Уебсайт: <http://www.kzp.bg>;
  - (iv) Телефон: +35929330590
- (5) Дружеството е регистрирано по ЗДДС под номер BG200779475.

### **3. ХАРАКТЕРИСТИКИ НА УСЛУГАТА**

- (1) Посредством Услугата, Клиентите имат възможност да закупуват Артикули от Електронния магазин. Услугата се предоставя от Тавекс срещу заплащане, при стриктно спазване на настоящите Условия.
- (2) Клиентът сам и за своя сметка следва да осигури всички необходими ресурси (компютърно оборудване, свързаност към Интернет, софтуер и др.), които са необходими на Клиента за достъп до Електронния магазин, за преглед и избор на Артикули и за изпращане на Поръчка.
- (3) Подробна информация за характеристиките на Артикулите (тегло, номинал, диаметър, проба, тираж, цена и др.) е публикувана на Сайта. Клиентът следва да има предвид, че мерната единица за тегло на благородни метали е „тройунция“. При използването на мерна единица „унция“ в Сайта се има предвид „тройунция“ – една „тройунция“ („унция“) има равностойността на 31.1035 грама. Също така трябва да се има предвид, че снимките на Продукти в Сайта са само илюстративни и не е задължително Продуктите да изглеждат по начин, абсолютно идентичен с изображения на снимките.
- (4) Клиентът следва да има предвид, че цените на Артикулите зависят от колебанията на финансовите пазари, върху които Тавекс не може да влияе, което е причина и за актуализацията на техните цени на Сайта съгласно описаното в чл. 5(7) по-долу.
- (5) При покупката на Артикули, Клиентът следва да има предвид, че публикуваната информация на Сайта не предоставя финансови и/или инвестиционни, както и данъчни и/или правни съвети и консултации. Всички изложени факти на Сайта са базирани на проучвания, осъществени от Дружеството, които Тавекс споделя с Клиентите, но които не ангажират и които нямат за цел да склонят Клиентите при вземането на инвестиционни и други лични решения, включително покупка на Артикули. Клиентът сам следва да прецени в кой момент да закупи Продуктите и Тавекс не носи отговорност за сключени от Клиента неизгодни за него сделки.

### **4. ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УСЛУГАТА И ТЕХНИЧЕСКИ СЪПКИ ПО СКЛЮЧВАНЕ НА ДОГОВОРА**

- (1) За да направи Поръчка, Клиентът трябва да въведе в съответната електронна форма всички изискуеми данни (имена, адрес за доставка, банката от която предпочита да извърши плащането, в случай на избор за плащане по банков път и др.). В случаите на закупуване на чуждестранна валута чрез Сайта и направен избор за плащане по банков път, Клиентът следва да предостави на Тавекс и сканирано копие от официален документ за самоличност, съдържащ защитни елементи или биометрични данни, чийто срок на валидност не е изтекъл и на който има снимка на Клиента. Клиенти, които имат регистрация в Сайта, могат да правят Поръчка през профила си, без да е необходимо да въвеждат личната си информация за всеки конкретен случай. За целите на конкретната Поръчка, преди финализирането ѝ, Клиентът има възможност да промени информацията, която е въвел при регистрацията си в Сайта. Ако за финализирането на Поръчката от Клиента се изискват данни, които той не е предоставил при регистрацията си в Сайта, Клиентът следва да ги въведе.
- (2) Преди да финализира Поръчката си, Клиентът може свободно да поправя въведената от него информация в съответните полета на заявката си, като използва наличните в интерфейса на Сайта техническа средства за установяване и поправяне на грешки.

- (3) Преди финализиране на Поръчката, Клиентът следва внимателно да провери дали е предоставил точна, вярна и пълна информация, като физическите лица следва да декларират, че имат навършени 18 (осемнадесет) години. Тавекс, по своя преценка, може да използва и способи, с които да съпоставя данните и да проверява верността им. Тавекс и/или неговите партньори не носят отговорност, в случай че не могат да осъществят връзка с Клиента и/или да му доставят Артикулите поради въведена от Клиента невярна, непълна или неточна информация. Тавекс има право по всяко време да изисква от Клиента да се легитимира и да удостовери верността на всяко едно от обстоятелствата, заявени при финализиране на Поръчката. Тавекс има право по всяко време да не разгледа/прецени Поръчката, ако установи, че Клиентът е предоставил невярна, непълна или неточна информация.
- (4) Преди финализиране на Поръчката, Клиентът следва да избере начина на плащане на избраните Артикули, както и начина на тяхната доставка.
- (5) Преди да направи своята Поръчка, с натискане на бутона „*Поръчка със задължение за плащане*“ или друга съответна недвусмислена формулировка, Клиентът потвърждава, че е уведомен, че изпълнението на Поръчката изисква плащане от негова страна. Преди да се активира този бутон, Клиентът следва валидно да декларира, че е запознат с Условието, съгласен е с тяхното съдържание и се задължава безусловно да ги спазва, чрез тикване на чекбокс, непосредствено до активен линк, от който са достъпни Условието, като този линк трябва да бъде натиснат преди да е възможно тикването на чекбокса. Страницата, на която Клиентът ще бъде препратен след натискане на линка по предходното изречение, ще му позволи да ги сваля и запази на своето устройство и, съответно, да ги достъпва и възпроизвежда във вида, в който са били приети от Клиента. С изпълнението на предвидените в тази точка стъпки, Клиентът отправя оферта до Тавекс, за закупуване на избраните от него Продукти, както е предвидено в чл. 6(1), изр. второ, която ще доведе до сключване на договор, само ако тази оферта бъде приета от Дружеството.
- (6) За направената от Клиента Поръчка, Тавекс изпраща Потвърждение посредством Сайта, телефон или електронно съобщение на електронния адрес, посочен в Поръчката. Потвърждението съдържа информация за характеристиките на поръчаните Артикули, тяхната крайна цена, Транзакционни такси, избрания от Клиента начин на плащане и начин на доставка и други параметри на Поръчката, ако е приложимо. Договорът се счита за сключен съгласно предвиденото чл. 6(2) по-долу.

## **5. ЦЕНИ И НАЧИН НА ПЛАЩАНЕ**

- (1) Електронният магазин предоставя следните опции за заплащане на избраните от Клиента Артикули:
- (i) В офис на Тавекс – Клиентът може да плати в брой във всеки един от офисите на Тавекс. Информация за офисите на Тавекс в цялата страна е посочена по-долу в Раздел „Контакти“;
  - (ii) По банков път – Тавекс има открити банкови сметки в повечето търговски банки в България. Данни за банковите сметки на Тавекс може да намерите на следния линк: <https://tavex.bg/bankovi-smetki/>
  - (iii) В брой – чрез наложен платеж посредством куриер. Тавекс не предлага опция за плащане на наложения платеж с дебитна/кредитна карта.
- (2) Плащане на Артикули на стойност равна или надхвърляща 10 000 (десет хиляди) лева може да се осъществява само чрез посочения в ал. (1), т. (ii) по-горе начин, поради съществуващите законови ограничения за плащане в брой.

- (3) Получаването на плащане от Тавекс не означава Приемане на Поръчката и само по себе си не поражда задължение за Дружеството да я изпълни, доколкото не са налице другите условия, а именно, Клиентът да е представил декларация за произход на средствата и/или други документи, когато такива са необходими съгласно действащото законодателство и, съответно, поръчаните от Клиента Артикули да са му били доставени и предадени. В случай, че Поръчката не бъде изпълнена, поради неизпълнение на някое от горните условия, платената от Клиента сума подлежи на възстановяване.
- (4) При избор на плащане по банков път, плащането трябва да е направено от банкова сметка на името на лицето, чиито данни са посочени в Поръчката. В противен случай, Тавекс има право да откаже да изпълни Поръчката и да не достави Артикулите.
- (5) Когато Клиентът заплаща Артикулите чрез виртуален ПОС терминал, плащането трябва да е направено с банкова карта, издадена на името на лицето, чиито данни са посочени в Поръчката. В противен случай, Тавекс има право да не изпълни Поръчката и да не достави Артикулите.
- (6) Когато Клиентът заплаща Артикулите в брой, чрез наложен платеж, той следва да се легитимира пред представителя на доставчика на куриерската услуга с официален документ за самоличност, съдържащ защитни елементи или биометрични данни, чийто срок на валидност не е изтекъл и на който има снимка на Клиента. В противен случай, Тавекс има право да не изпълни Поръчката и да не достави Артикулите.
- (7) Цените на изложените на Сайта Артикули се актуализират на всеки 20 (двадесет) минути спрямо движението на котировките на международните финансови пазари. Цените на Артикулите, които се намират във Вашата Кошница, се актуализират на всеки 20 (двадесет) минути. С приемането на настоящите Условия, Клиентът потвърждава и приема, че цената на заявен и намиращ се в Кошницата Продукт може да се промени, ако Поръчката не бъде финализирана и въведена в рамките на 20 (двадесет) минути от зареждането ѝ (т.е. от момента, в който съответният Артикул бъде поставен във Вашата Кошница). Цената на избраните от Клиента Артикули се посочва на видно за Клиента място в Поръчката, преди тя да бъде финализирана.
- (8) Транзакционните такси варират в зависимост от спецификата на индивидуалната Поръчка и/или изборния начин за доставка и за плащане.
- (9) Цената за доставка се определя в зависимост от населеното място, теглото и стойността на пратката.
- (10) Всички Транзакционни такси се посочват на видно за Клиента място в Поръчката, преди тя да бъде финализирана.

## **6. СКЛЮЧВАНЕ НА ДОГОВОРА МЕЖДУ ТАВЕКС И КЛИЕНТА**

- (1) Съдържащата се на Сайта информация за Артикули представлява предложение за отправяне на оферта от страна на Клиентите. Клиентът прави оферта за покупка на даден Артикул с изпращане на Поръчка съгласно настоящите Условия, както е описано в чл. 4(5) по-горе. Направените по този начин оферти не са обвързващи за Тавекс и Тавекс има право да приеме или да откаже направената оферта, по своя собствена преценка.

- (2) Изпращането от Тавекс на Потвърждение за получена Поръчка, съответно получаването на такова Потвърждение от Клиента няма силата на Приемане на Поръчката и не води до възникване на договор между Тавекс и Клиента. Такъв ще се счита за сключен при изпълнението на следните условия, което от тях настъпи най-късно: (i) плащане от Клиента на съответната сума, (ii) предоставяне от Клиента на декларация за произход на средствата и/или други документи, когато е приложимо, (iii) доставка и предаване на Артикулите на Клиента.
- (3) Собствеността върху Артикулите и рисковете от случайно им погиване и увреждане преминават от Тавекс върху Клиента в момента на предаването им на Клиента.
- (4) Договорът между Тавекс и Клиента във връзка с дистанционната продажба на Артикули се състои от:
  - (i) настоящите Условия, достъпни тук: <https://tavex.bg/pravila-i-uslovia/>
  - (ii) направената от Клиента Поръчка; и
  - (iii) изпратеното от Тавекс Потвърждение за получаване на направена от Клиент Поръчка.

Клиентът има възможност да съхрани и/или възпроизведе посочените документи на хартиен или на електронен носител.

- (5) Договорът (и съставлящите го документи) се сключва на български език.
- (6) Направена от Клиент оферта за закупуване на Артикули няма да се счита за приета от Тавекс, ако Артикулите, предмет на Поръчката, не бъдат доставени и предадени на Клиента в сроковете по чл. 7, точки (6) – (8).

## **7. ДОСТАВКА**

- (1) Клиентът има право да избере начина, по който да получи/да му бъдат доставени поръчаните от него Артикули, а именно:
  - (i) Доставка до посочен от него адрес в рамките на България посредством партньорските куриери, с които Тавекс работи. За извършване на куриерски услуги партньор на Тавекс е „Еконт Експрес“ ООД, като Тавекс има право, по своя преценка да смени използвания от него доставчик на куриерски услуги. Този начин на доставка се предлага, ако Стойността на Артикулите е до 3 000 (три хиляди) лева при плащане посредством наложен платеж, както и ако Стойността на Артикулите е до 9 780 (девет хиляди седемстотин и осемдесет) лева при плащане по банков път;
  - (ii) Доставка до офис на съответния куриер. Този начин на доставка се предлага, ако Стойността на Артикулите е до 9 780 (девет хиляди седемстотин и осемдесет) лева при плащане посредством наложен платеж, както и ако Стойността на Артикулите е до 30 000 (тридесет хиляди) лева при плащане по банков път. Информация относно клоновата мрежа на „Еконт Експрес“ ООД може да намерите тук: <http://www.econt.com/offices/>;
  - (iii) Доставка до посочен от Клиента адрес в рамките на България посредством инкасо автомобил. Този начин на доставка се предлага, ако Стойността на Артикулите надхвърля 30 000 (тридесет хиляди) лева. Партньор на Тавекс за осъществяване на инкасо доставки е „Вип Секюрити“ ЕООД. Тавекс има право, по своя преценка да смени използвания от него доставчик на инкасо доставки;
  - (iv) В офис на Тавекс – без ограничение в Стойността на Артикулите. Информация за офисите на Тавекс е налична в Раздел „Контакти“ по-долу.
- (2) Всяка пратка изпратена до Клиент и съдържаща Артикули пътува с обявена стойност (Стойността на Артикулите) и застраховка.

- (3) Артикулите по всяка направена от Клиента Поръчка се изпращат в отделна пратка. Не е възможно Артикулите по повече от една Поръчка да бъдат комбинирани в една пратка.
- (4) Доставка може да бъде получена само от лицето, чиито данни са посочени при изпращането на Поръчката. Партньорът на Тавекс, който ще достави Вашите Артикули, ще Ви предаде Артикулите единствено и само след като потвърди Вашата самоличност посредством идентификационния документ, посочен в Поръчката.
- (5) Когато Клиентът е юридическо лице, доставката може да бъде получена от законния представител на юридическото лице или негов пълномощник, снабден с изрично нотариално заверено пълномощно. Клиентът трябва да предостави нотариално завереното пълномощно на Тавекс преди поръчката да бъде изпратена. Продуктите ще бъдат предадени на лицето посочено в Поръчката, след като представи личната си карта (или друг идентификационен документ) посочен в Поръчката.
- (6) Срокът за приемане от Тавекс на оферти за покупка на Артикули и съответно за тяхната доставка, когато тя се извършва посредством „Еконт Експрес“ ООД, е 1 (един) работен ден, считано от момента на финализиране на Поръчката, доколкото са спазени следните условия:
- (i) когато плащането ще бъде направено в брой посредством услугата „наложен платеж“ – да сте получили Потвърждение, че сме получили Поръчката Ви до 15:00 (петнадесет) часа;
  - (ii) когато плащането ще бъде направено по банков път или чрез виртуален ПОС терминал – да сте получили Потвърждение, че сме получили Поръчката Ви, както и плащането по нея, до 15:00 (петнадесет) часа;
  - (iii) Когато Поръчката ще бъде доставена до офис на куриера или до адрес, намиращ се в населено място, в което куриера има такъв.

За населени места, в които куриерът партньор на Тавекс няма офис, срокът за доставка е до 3 (три) работни дни, при спазване на останалите 2 (две) условия за доставка.

Ако горепосочените условия не са изпълнени, срокът за приемане на съответната оферта се увеличава с 1 (един) работен ден.

- (7) Срокът за приемане от Тавекс на оферти за покупка на Артикули и съответно за тяхната доставка, когато съгласно предвидените в настоящите Условия изисквания, тя се извършва от нашия партньор – доставчик на инкасо пратки (за поръчки на стойност над 30 000 лева), е между 3 (три) и 5 (пет) работни дни, считано от момента на финализиране на Поръчката. При необходимост, наш служител ще се свърже с Вас за уточняване параметрите на доставката – адрес, дата и час.
- (8) В случай че Клиентът не е представил декларация за произход на средствата или други изискуеми документи, когато е приложимо, посочените в по-горе срокове за приемане от Тавекс на оферти за покупка на Артикули и съответно за тяхната доставка се увеличават с толкова дни, с колкото Клиентът забави представянето на такава декларация, но за срок, не по-дълъг от посочения в чл. 8 (1), т. (xi) по-долу.
- (9) Когато Клиентът е посочил, че желае да получи Артикулите в офис на Тавекс, той може да направи това след изпълнение на изискванията по чл. 6 (2) по-горе.
- (10) Тавекс има право да промени срока за приемане на оферта в случай, че поръчаните Артикули са изчерпани към момента на Поръчката. В такъв случай, Наш служител ще

се свърже с Вас в срок до 24 (двадесет и четири) часа след като сте направили своята Поръчка и ще Ви даде конкретна информация за това кога Поръчката може да бъде реализирана. Ако срокът не ви удовлетворява, а Поръчката е вече платена, Вие ще получите обратно платената от Вас сума като всички разходи (банкови такси) свързани с транзакцията ще бъдат за сметка на Тавекс.

- (11) Поради спецификата на Артикулите в Електронния магазин и техният стандартизиран характер, Тавекс не предлага опцията за преглед на пратката, преди тя да бъде заплатена.
- (12) Пратки с нарушена цялост на опаковката, както и пратки, които не съответстват на направената от Клиента Поръчка, могат да бъдат върнати на Тавекс. В тези случаи допълнителните транзакционни разходи ще бъдат за сметка на Тавекс. При наличие на увредена опаковка на пратката, Клиентът трябва своевременно да укаже това обстоятелство пред доставчика на куриерската/ на инкасо услугата.
- (13) Съгласно чл. 57, т. 2 от Закона за защита на потребителите („ЗЗП“), съответно, чл. 12, ал. 3 от Закона за предоставяне на финансови услуги от разстояние („ЗПФУР“), след като Клиентите финализират Поръчката си, те нямат право да се откажат от нея и нямат право да върнат закупените от тях Артикули по реда на чл. 50 от ЗЗП, съответно, чл. 12, ал. 1 от ЗПФУР (т.е. без да посочват причина, без да дължат обезщетение или неустойка и без да заплаща каквито и да е разходи). Въпреки това, Тавекс, по своя преценка, купува всички Продукти, които предлага на Клиентите си, по определени от него цени, отговарящи на пазарните условия в момента на сделката.

## **8. РАЗГЛЕЖДАНЕ, ПРЕЦЕНКА И ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ПОРЪЧКИ**

- (1) Тавекс няма да разглежда, съответно няма да преценява и/или изпълнява финализирана от Клиента Поръчка ако:
- (i) Клиентът е избрал да плати по банков път и Тавекс не получи плащане от Клиента във връзка с направената от него Поръчка в срок от 2 (два) часа след финализирането на Поръчката или\* плащането не е направено от банкова сметка на името на лицето, чиито данни са посочени в Поръчката. Ако Клиентът желае Поръчката му да бъде разгледана и преценена от Тавекс, то той трябва в същия срок да предостави платежно нареждане, от което е видно, че средствата са преведени от негова собствена към банкова сметка на Тавекс на датата, на която е направена Поръчката.  
\*когато Поръчката е направена извън работното време на търговските банки в България (08:30 часа до 17:30 часа) – а именно между 17:30 часа и 08:30 часа, двата часа започват да текат при започване на работното време – 08:30 часа.
  - (ii) Клиентът е избрал да плати чрез ПОС терминал на Обединена Българска Банка и Тавекс не получи потвърждение от банката, че плащането по направената Поръчка ще може да бъде извършено. Причина за това може да бъде невалидност на въведените данни на платежната карта, недостатъчна наличност/лимит по картата или друго;
  - (iii) Клиентът е избрал да плати чрез ПОС терминал на Обединена Българска Банка и плащането не е направено с банкова карта, издадена на името на лицето, чиито данни са посочени в Поръчката;
  - (iv) При избор на плащане чрез наложен платеж, когато клиентът е избрал доставката да бъде извършена до посочен от него адрес и представител на доставчика на куриерската услуга не намери Клиента или негов пълномощник, отговарящ на изискванията по чл. 7(5), на посочения в Поръчката адрес. В такъв случай, пратката ще бъде изпратена в най-близкия (до адреса на Клиента) офис



на куриера, за да бъде потърсена от Клиента и ако не бъде потърсена до 24 (двадесет и четири) часа от получаването ѝ в офис на куриера, то тя ще бъде изпратена обратно до Тавекс;

- (v) При избор на плащане чрез наложен платеж, когато клиентът е избрал доставката да бъде извършена до офис на доставчика на куриерската услуга и пратката не бъде потърсена от Клиента до 24 (двадесет и четири) часа от получаването ѝ в офис на доставчика на куриерската услуга;
  - (vi) Клиентът е избрал да получи поръчаните Артикули в офис на Тавекс и пратката не бъде потърсена от Клиента до 2 (два) часа след получаване на Потвърждение за получена от Тавекс Поръчка. В случай, че Поръчката е направена извън работното време на офисите на Тавекс (10:00 часа до 22:00 часа) – а именно между 22:00 часа и 10:00 часа, двата часа започват да текат при започване работа на офисите ни – 10:00 часа;
  - (vii) Клиентът направи Поръчка извън работното време на офисите на Тавекс, а именно между 22:00 часа и 10:00 часа, след което борсовата цена на поръчаните от Клиента Артикули се измени с или над 3% в началото на следващия работен ден;
  - (viii) Нормалното функциониране на Електронния магазин на Тавекс е нарушено поради технически проблеми;
  - (ix) Клиентът/ неговият пълномощник откаже да се идентифицира при получаване на доставката;
  - (x) Клиентът е предоставил невярна, непълна или неточна информация при изпращане на Поръчката си;
  - (xi) Когато е приложимо, Клиентът не представи декларация за произход на средствата или друг документ, който му е поискан от служител на Тавекс, в срок от 3 (три) дни след получаване на Потвърждение. В този случай, ако Клиентът е извършил плащане, сумата ще му бъде възстановена от Тавекс;
  - (xii) Стойността на Поръчката надхвърля определен лимит;
  - (xiii) В други случаи, по преценка на Дружеството;
  - (xiv) В други случаи, посочени в настоящите Условия.
- (2) В случаите по 8(1)(iv), (v), и (xi) разходите за транспорт, банковите такси и всички други разходи извън цената на закупените Артикули са за сметка на Клиента
- (3) При успешно получено плащане от страна на Тавекс и наличие на някое от следните обстоятелства, Тавекс има право да изпрати Клиенска пратка обратно в офис на Дружеството, където Клиентът да получи Поръчката си, в удобно за него време, съобразено с работното време на съответния офиса. Допълнително реализираните разходи за транспорт са за сметка на Клиента:
- (i) Клиентът е избрал доставката да бъде извършена до посочен от него адрес и представител на доставчика на куриерската услуга не намери Клиента или негов пълномощник, отговарящ на изискванията по чл. 7(5), на посочения в Поръчката адрес. В такъв случай, пратката ще бъде изпратена в най-близкия (до адреса на Клиента) офис на куриера, за да бъде потърсена от Клиента и ако не бъде потърсена до 24 (двадесет и четири) часа от получаването ѝ в офис на куриера;
  - (ii) Клиентът е избрал доставката да бъде извършена до офис на доставчика на куриерската услуга и пратката не бъде потърсена от Клиента до 24 (двадесет и четири) часа от получаването ѝ в офис на доставчика на куриерската услуга;
  - (iii) Клиентът е избрал доставката да бъде извършена с доставчик на инкасо пратки и пратката не може да бъде получена от Клиента по негова вина (неспазване на предварителна уговорка; Клиентът или негов пълномощник не може да бъде намерен на посочения от него адрес и др.).

## 9. ГАРАНЦИОННА ОТГОВОРНОСТ СЪГЛАСНО ЗЗП

- (1) Съгласно чл. 112 - 115 от Закона за защита на потребителите, Клиент, закупуващ Артикулите, като потребител по смисъла на § 13, т. 1 от ЗЗП (тоест, като физическо лице, което не придобива Продуктите с цел извършване на търговска или професионална дейност и което при сключване на договор с Тавекс действа извън рамките на своята търговска или професионална дейност) има следните права:
  - (i) Когато цялостта на опаковката, с която поръчаните артикула са изпратени е била нарушена в момента на предаването на пратката от куриера на потребителя, Клиентът има право да не приеме Поръчката и тя да бъде върната на Тавекс. За целта, Клиентът, трябва да заяви желанието си за рекламация пред представител на куриера, като в последствие предостави на Тавекс всички съпътстващи документи и доказателства, с които разполага (констативен протокол подписан от Клиента и куриера, както и снимка на пратката, доказваща нарушената цялост на опаковката). В противен случай, правото за връщане на пратка с нарушена опаковка отпада.
  - (ii) Когато Клиент е получил пратка, която не съответства с направената от него поръчка, той има право да върне пратката обратно на Тавекс в рамките на 15 календарни дни след получаването и. Тавекс разполага с видео запис на пакетирането на всяка клиентска поръчка и се ангажира да извърши вътрешно проучване във връзка с всяко клиентско искане относно объркана поръчка. За да уважим првото за връщане на объркана пратка, Клиентът трябва да не е нарушил търговския вид на получените от него продукти ( <https://tavex.bg/chesto-zadavani-vuprosi/> ). В противен случай, поръчката не може да бъде върната. Въпреки това Тавекс се ангажира да закупи въпросните артикулите при актуални пазарни цени в някой от нашите офиси.
- (2) При гореописаните обстоятелства, допълнителните транзакционни разходи (транспорт, банкови и други такси), ще бъдат за сметка на Тавекс.
- (3) Поради спецификата на стоките, които предлагаме в електронния магазин на дружеството, Тавекс не предлага опцията за преглед на пратката преди тя да стане собственост на Клиента (заплатена и предадена).
- (4) За избягване на съмнение, от горните права не могат да се ползват Клиенти, които са юридически лица или физически лица, които закупуват Продукти с цел извършване на търговска или професионална дейност или сключват договор с Тавекс действат в рамките на своята търговска или професионална дейност.

## 10. ИЗИСКВАНИЯ, СВЪРЗАНИ СЪС ЗМИП

- (1) Като задължено лице по ЗМИП, Дружеството е длъжно да извършва комплексна проверка по отношение на Клиентите си и да изисква от тях да представят декларация за произход на средствата и други документи преди извършването на операции или сключване на сделка на стойност:
  - (i) над 9 700 (девет хиляди и седемстотин) лева или тяхната равностойност в чужда валута при покупка от страна на Тавекс и плащане в брой;
  - (ii) над 9 770 (девет хиляди седемстотин и седемдесет) лева или тяхната равностойност в чужда валута при продажба от страна на Тавекс и плащане в брой;
  - (iii) над 29 100 (двадесет и девет хиляди и сто) лева или тяхната равностойност в чужда валута, когато плащането е по банков път.

- (2) Дружеството е задължено да идентифицира Клиентите си и в случаите на извършване на повече от една операция или сделка, които поотделно не надвишават 29 100 (двадесет и девет хиляди и сто) лева или тяхната равностойност в чужда валута, съответно 9 700 (девет хиляди и седемстотин) / 9 770 (девет хиляди седемстотин и седемдесет) лева или тяхната равностойност в чужда валута, но са налице данни, че операциите или сделките са свързани.
- (3) При наличие на обстоятелства, при които Тавекс трябва да извърши комплексна проверка по отношение на Клиентите си, Дружеството има право да изиска всякакви документи, които намери за необходимо, за да извърши комплексна проверка.
- (4) При наличието на обстоятелства, при които Клиентът трябва да декларира произхода на средствата си за покупката на избраните от него Артикули и/или да представи други документи, които са му поискани от служител на Тавекс, декларацията, съответно документите, трябва да бъдат попълнени, разписани, изпратени и получени от Тавекс, преди Артикулите да бъдат изпратени към Клиента, съответно, да му бъдат предадени в офис на Тавекс. В тези случаи, срокът за доставка се увеличава съгласно предвиденото в чл. 7(8) по-горе.

## **11. ДРУГИ ЗАКОНОВИ ИЗИСКВАНИЯ**

Съгласно Закона за ограничаване на плащанията в брой, плащания на Поръчки на стойност равна на или надвишаваща 10 000 (десет хиляди) лева, както и при плащания в чужда валута, когато левовата им равностойност е равна на или надвишава 10 000 (десет хиляди) лева могат да бъдат извършени единствено по банков път. Това изискване се прилага и когато плащането е на стойност под 10 000 (десет хиляди) лева, но представлява част от парична престация по договор, чиято стойност е равна на или надвишава 10 000 (десет хиляди) лева.

## **12. ИЗМЕНЕНИЕ И ДОСТЪП ДО УСЛОВИЯТА**

- (1) Настоящите Условия са достъпни тук: <https://tavex.bg/pravila-i-uslovia/> и се предоставят на български език.
- (2) Тавекс запазва правото си по всяко време да променя и/или допълва настоящите Условия, като в началото на документа ще бъде указано от коя дата е последното му обновяване. Промените влизат в сила веднага след публикуването им на Сайта, освен ако в актуализираната версия на Условията е предвидено друго. Затова Клиентът следва да проверява настоящите Условия преди извършването на всяка конкретна Поръчка.
- (3) За Поръчки, които са финализирани от Клиента, ще се прилага тази версия на Условията, която е била в сила в момента на финализирането на съответната Поръчка.

## **13. ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ**

- (1) Преди да закупите Артикули от Електронния магазин, моля, запознайте се и с Правилата за използване на Сайта и Политика за поверителност на лични данни които са достъпни тук: <https://tavex.bg/pravila-i-uslovia/>.
- (2) Клиентът се съгласява, че, в контекста на Електронния магазин на Тавекс, Дружеството има право да обработва личните му данни съгласно Политиката му за поверителност на личните данни.

- (3) В отношенията между Тавекс и Клиента, писмената форма се счита за спазена с изпращане на съобщение на електронна поща, попълване на поле и/или натискане на виртуален бутон в страница от Сайта със съдържание, което се попълва или избира от Клиента, и други подобни, доколкото изявлението е записано технически по начин, който дава възможност да бъде възпроизведено.
- (4) Тавекс има правото да предостави на Клиентите промоционални условия, обвързани с поръчаните количества на избраните от тях Артикули.
- (5) При покупка на Артикули от Електронния магазин на Тавекс във връзка с промоционални (маркетинг) активности, организирани от Дружеството, освен настоящите Условия, в сила са и Общите условия и правила за участие в конкретната промоционална активност.
- (6) С приемането на настоящите Условия, Клиентът се съгласява комуникацията с него във връзка с Договора да се осъществява на български език.
- (7) В случай че някоя разпоредба от настоящите Условия се окаже недействителна или неприложима, останалите разпоредби запазват своята действителност и приложимост.
- (8) В случай на противоречие между тези Условия и уговорки в специален договор между Тавекс и Клиента, с предимство се прилагат клаузите на специалния договор.
- (9) По всички неуредени от настоящите Условия въпроси се прилагат разпоредбите на действащото законодателство на Република България.
- (10) Всички спорове, породени от настоящите Условия или отнасящи се до тях ще бъдат разрешавани от компетентния български съд.

## 14. КОНТАКТИ

- (1) Офисите на Тавекс в България се намират на следните адреси:
  - (i) София, бул. „Ситняково 48“, Сердика Център, ниво: -1, срещу магазин Пикадили;
  - (ii) София, бул. „Цариградско Шоце“ 115, THE MALL - Carrefour, Ниво: -2, срещу входа на Карфур;
  - (iii) Пловдив, ул. „Княз Александър I“, Джумаята;
  - (iv) Варна, ул. „Андрей Сахаров“ 2, Grand Mall Varna, ниво: -1;
  - (v) София, бул. „Ал. Стамболийски“ 101, Mall Of Sofia, на входа от ул. Опълченска;
  - (vi) Бургас, ул. „Янко Комитов“ 6, Галерия Мол, партер до Карфур;
  - (vii) София, бул. „Черни Врѳх“ 100, Paradise Center, ниво -1, срещу входа на Карфур;
  - (viii) Бургас, бул. „Транспортна“, Северна Индустрална Зона 8008, Бургас Плаза, етаж 0.
- (2) Актуална информация за работното време на офисите ни може да намерите на Сайта, на адрес: <https://tavex.bg/ofisi/>.
- (3) За връзка с нас може да използвате и следните контакти: тел: +359 29888666, e-mail: [tavex@tavex.bg](mailto:tavex@tavex.bg).