

ОБЩИ УСЛОВИЯ ЗА ПОЛЗВАНЕ НА УСЛУГИТЕ НА AGROZVEZDA.COM

ВНИМАНИЕ! Внимателно прочетете тези Общи условия, преди да използвате този уебсайт. Ако използвате уебсайта, се счита, че изцяло приемате, съгласявате се и се задължавате да спазвате посочените Общи условия. Ако НЕ ПРИЕМАТЕ тези условия, моля не използвайте този уебсайт!

Настоящите ОБЩИ УСЛОВИЯ уреждат взаимоотношенията между „Национален клъстер Светове“ ООД (наричано по-долу за краткост „Продавач“ или „www.agrozvezda.com“, или „Agrozvezda.com“) и Потребителите на електронни (Интернет) страници и услуги, намиращи се на домейн www.agrozvezda.com и неговите поддомейни (наричани за краткост „Сайт/ът“), както и отношенията при използване на информационните и търговски услуги, предлагани от Продавача на Сайта (наричани за краткост „Услуги/те“).

Данни за Търговеца (Продавача) съгласно Закона за електронната търговия и Закона за защита на потребителите:

- Наименование: „Национален клъстер Светове“ ООД
- Седалище и адрес на управление: Република България, гр. Пловдив, ПК 4000, ул. „Хисар“ № 32
- Адрес за упражняване на дейността и за подаване на жалби от потребители: гр. Пловдив, бул. "6-ти Септември" № 237 (в двора на завод Чайка)
- ЕИК: BG203576302
- Телефон за контакт: 0888454725
- Електронна поща (e-mail): info@agrozvezda.com

За да получи възможност да използва Услугите на Сайта и да извършва покупки, Потребителят може да се регистрира или да направи поръчка като „гост“, с което действие декларира, че е запознат с настоящите Общи условия, съгласява се с тях, изцяло ги приема и се задължава да ги спазва.

1. Условия за използване на Сайта на www.agrozvezda.com

С извършването на регистрация или с изпращането на поръчка чрез Сайта, Потребителят потвърждава и декларира съгласието си със следното:

- Информационните услуги и материалите на Сайта се предоставят във вида, в който са публикувани към съответния момент. Agrozvezda.com полага непрекъснати усилия за осигуряване на точност, актуалност и изчерпателност на публикуваната информация, но не гарантира пълното съответствие на Сайта извън основните характеристики на продуктите.
- Agrozvezda.com не носи отговорност за вреди или пропуснати ползи, настъпили в резултат на технически проблеми, профилактика, непреодолима сила или решения на администратора, довели до временна невъзможност за достъп до Сайта или до Услугите му.
- Доколкото действащото законодателство допуска това, отговорността на Agrozvezda.com при неизпълнение на договор от разстояние се ограничава до стойността на поръчаната и платена от Потребителя стока.
- Agrozvezda.com не носи отговорност за технически смущения, прекъсвания на интернет връзката или проблеми с компютърното и комуникационното

оборудване на Потребителя, възникнали извън контрола на Продавача и възпрепятстващи ползването на Сайта.

- Онлайн системата за покупки през Сайта отразява наличността на артикулите към момента на проверката. Поради динамиката в стокооборота е възможно определени артикули или аксесоари, публикувани като „налични“, да бъдат изчерпани към момента на обработка на поръчката. Във всички случаи Agrozvezda.com се задължава изрично да потвърди пред Потребителя възможността или невъзможността за доставка на заявената стока.
- Параметрите на направена поръчка (срок, начин на доставка и др.) могат да бъдат променяни при възникване на обективни обстоятелства, като Agrozvezda.com се задължава своевременно да уведоми Потребителя за направените промени на предоставения от него е-мейл и/или телефон за контакти най-късно до момента на изпращане на съобщението за доставка.
- При регистрация на Сайта или извършване на поръчка, Потребителят е длъжен да предостави вярна, точна, актуална и пълна информация, необходима за осъществяване на продажбата и доставката. Agrozvezda.com не носи отговорност за невярно или неточно изпълнена поръчка, както и за забава, в случай че Потребителят е предоставил невярна, неточна или непълна информация.
- Потребителят може да изрази изрично съгласие за получаване на информационни и рекламни съобщения (бюлетини, промоции и др.) от Agrozvezda.com чрез отмятане на съответното поле (отметка) на Сайта. Съгласието може да бъде оттеглено по всяко време чрез формите за контакт или чрез линк за отписване, съдържащ се в рекламните съобщения.

2. Защита на личните данни (Поверителност)

- „Национален клъстер Светове“ ООД обработва личните данни на Потребителите законосъобразно, добросъвестно и при пълно спазване на действащото българско и европейско законодателство. Исторически дружеството е регистрирано и вписано като Администратор на лични данни в „Регистъра на администраторите на лични данни и на водените от тях регистри“ към Комисията за защита на личните данни (КЗЛД) с Идентификационен № 421786 (Удостоверение от 08.07.2016 г.). В съответствие с актуалните правни стандарти, дейността на Продавача е изцяло съобразена с Регламент (ЕС) 2016/679 (Общ регламент относно защитата на данните – GDPR) и Закона за защита на личните данни (ЗЗЛД).
- Търговецът събира и обработва лични данни (като име, фамилия, географски адрес, телефонен номер и електронна поща) единствено за целите на обслужване и изпълнение на поръчките, доставка на стоките, счетоводно и данъчно отчитане, и комуникация с клиентите.
- Получателите или категориите получатели, на които личните данни могат да бъдат разкрити, са единствено лицата, обработващи лични данни по възлагане на Продавача (куриерски фирми, лизингови компании, банкови институции и счетоводни кантори), както и държавни органи, когато това е изрично предвидено в нормативен акт. Личните данни на Потребителите не се отстъпват или продават на трети лица за рекламни и промоционални цели.
- Съгласно Регламент (ЕС) 2016/679 (GDPR), всяко физическо лице има право на достъп, коригиране, изтриване („право да бъдеш забравен“), ограничаване на

обработването, преносимост на данните, както и право по всяко време да оттегли съгласието си за обработване на неговите лични данни.

- Подробна информация за начините на съхранение и обработване на Вашите данни, техническите мерки за тяхната сигурност и условията за упражняване на Вашите права е разписана в отделната Политика за поверителност, публикувана на Сайта, която е достъпна за запознаване по всяко време.

3. Авторски права и ограничения, свързани с тях

- Потребителите могат да използват всички Услуги и материали, предлагани на Сайта, единствено за лични нужди, с нестопанска цел и при условие, че не се нарушават авторските права на „Национален клъстер Светове“ ООД или на трети лица, свързани пряко или косвено с материалите на Сайта.
- Забранява се изрично текстовете, изображенията, графичните елементи, дизайнът и софтуерният код, публикувани на този Сайт, да бъдат копирани, модифицирани, публично разпространявани, продавани или използвани за каквато и да било търговска цел без изричното предварително писмено съгласие на Продавача.
- При закупуване на стока, представляваща обект на авторски, патентни права или права върху интелектуална собственост, Agrozvezda.com не предоставя на Купувача никакви допълнителни права за търговско ползване, лицензиране или разпространение, освен изрично упоменатите права от производителя или дистрибутора на съответната стока.
- Всички предоставени от Agrozvezda.com стоки и услуги, които се ползват със защита съгласно Закона за авторското право и сродните му права (ЗАПСП), се предоставят на Потребителите в оригинален вид, опаковка и носител, без каквото и да било въздействие от страна на Продавача и в съответствие с лицензите, предоставени от техните производители.
- Линковете (препратките) на Сайта към други уебсайтове, собственост на трети лица, са публикувани изцяло за удобство на потребителите. При използването на такава препратка Потребителят напуска Сайта и по отношение на него настоящите Общи условия престават да се прилагат. Agrozvezda.com не носи отговорност за съдържанието, верността и безопасността на външни сайтове, като евентуалните рискове от използването им се поемат изцяло от Потребителите.

4. Представяни стоки и услуги на Сайта

- Информацията за стоките и услугите в Сайта е класифицирана и разпределена по видове, групи и подгрупи в каталога на онлайн магазина.
- На страницата на всеки артикул е предоставена информация относно неговата цена, основните му характеристики и допълнително описание, целящо да подпомогне Потребителите при вземането на информирано решение за покупка. Продавачът полага грижа информацията да бъде точна, но не носи отговорност за незначителни неточности в описанието, които не засягат основните и функционални характеристики на стоката.
- Agrozvezda.com си запазва правото да публикува наименования на продукти, технически параметри, модели и друга специфицирана информация на английски или друг език, когато:

а) съществува риск при превода да се изгуби или изопачи ценна информация относно характеристиките на стоката;

б) липсва общоприета или еднозначна терминология на български език;

в) самата стока или нейният софтуер/интерфейс са носители на информация на английски или друг език.

- Всички обявени на Сайта цени са в български лева (лв. / BGN) и в евро (€ / EUR). Двойното обозначаване на цените е съобразено изцяло с изискванията на Закона за въвеждане на еврото в Република България (ЗВЕРБ), уреждащ правилата за преизчисляване и двойно показване на цените на стоките и услугите.
- В случай че дадена стока има няколко модификации (различни размери, дебелини, дължини или комплектации), на страницата са посочени съответните цени за всяка конкретна модификация.
- Agrozvezda.com има право по всяко време и без предизвестие да извършва промени в публикуваните продукти, услуги, цени и други характеристики на стоките, като Потребителите се считат за информирани от датата на публикуването им на Сайта. Направените промени не засягат вече потвърдени поръчки.
- В случай че дадена информация на Сайта не е била своевременно актуализирана към момента на поръчката, Продавачът се задължава да уведоми Потребителя по телефон или имейл преди изпращането на стоката. Част от продуктите или програмите на Сайта е възможно да не са налични или достъпни в конкретния момент, за което Купувачът се информира при обработка на поръчката.

5. Закупуване на стока и/или услуга от Сайта www.agrozvezda.com

- Потребителят има право да поръчва всички стоки и услуги, предложени на Сайта. При извършване на поръчката Потребителят избира вида, марката, модела и количеството на стоките, условията за плащане, както и начина и сроковете за доставка според наличните на Сайта възможности.
- По всяко време преди окончателното потвърждаване на поръчката чрез формата за онлайн покупки, Потребителят има право да извършва промени в избраните от него стоки, услуги и данни за доставка.
- С изпращането на поръчката чрез Сайта, Потребителят влиза в договорни отношения с „Национален клъстер Светове“ ООД за покупко-продажба на избрания артикул, регламентирани от настоящите Общи условия. Договорът от разстояние се счита за сключен и влязъл в сила от момента, в който Agrozvezda.com изпрати потвърждение за приемането на поръчката по имейл и/или по телефон.
- Agrozvezda.com има право да променя цените на стоките и услугите на Сайта по свое усмотрение, по всяко време и без предварително уведомяване. Потребителят е длъжен да заплати цената, която е била актуална и посочена на Сайта към момента на извършване на поръчката, независимо дали тя е по-ниска или по-висока от последващата актуализирана цена.
- При допуснати явни технически грешки в публикуваната информация или цените на Сайта, в резултат на които поръчката не може да бъде изпълнена, Agrozvezda.com има право да откаже изпълнението на поръчката. В този случай

Продавачът не дължи друго обезщетение на Потребителя освен пълно възстановяване на сумите, изплатени или депозирани от Потребителя за отменената поръчка, ако има такива.

6. Заплащане на закупени стоки и услуги

Потребителят може да заплати цената на поръчаните стоки и услуги по един от следните начини, избрани от него при подаване на заявката:

- Плащане в брой при доставка (Наложен платеж / Пощенски паричен превод): При този начин на плащане Потребителят се задължава да заплати в момента на доставката на куриера (представител или подизпълнител на Agrozvezda.com) пълната стойност на поръчката. Съгласно нормативната уредба в България, когато плащането се извършва чрез Наложен платеж с Пощенски паричен превод (ППП), Потребителят получава фискален документ (касова бележка) директно от лицензирания куриерски оператор, който извършва доставката.
- Плащане по банков път: При избор на този метод Потребителят заплаща сумата, равна на стойността на поръчката, по банковата сметка на „Национален клъстер Светове“ ООД, посочена в генерираната проформа фактура или фактура. Изпълнението и срокът за доставка на поръчаните стоки и услуги започват да текат *dopulnitelno* едва след като плащането бъде окончателно потвърдено като получено и банковата сметка на Продавача бъде заверена със съответната сума.

7. Доставка на закупени стоки

- Срокът за доставка на заявените и потвърдени поръчки до посочения от Потребителя адрес е от 24 часа до 14 работни дни от момента на потвърждаването им от страна на Agrozvezda.com (а при плащане по банков път – от датата на заверяване на банковата сметка на Продавача). Срокът за доставка може да бъде удължен по време на официални празници и почивни дни. При извънредни обстоятелства или непредвидено забавяне, Agrozvezda.com се задължава своевременно да уведоми Потребителя за промяната в срока.
- Цената за доставка се заплаща отделно от стойността на стоките и се изчислява автоматично на Сайта или се определя съгласно тарифите на избрания куриерски оператор в зависимост от теглото, обема, дестинацията и специфичните изисквания към пратката (например доставка на извънгабаритна техника или тежки селскостопански материали).
- При извършване на поръчката, Потребителят има възможност да посочи в полето „Забележки“ предпочитания от него ден за доставка, като Agrozvezda.com полага усилия да съобрази графика на подизпълнителя с тези предпочитания.
- Всички направени през Сайта поръчки преминават през процес на задължителна обработка. С цел сигурност, минимизиране на риска от фиктивни поръчки и нежелани транспортни разходи, Agrozvezda.com си запазва правото да изисква допълнително потвърждение по телефон за направената заявка, адреса за доставка или самоличността на Потребителя. В случай че Потребителят е предоставил непълен/грешен адрес, некоректни данни за контакт или не отговори на опитите за телефонна връзка в рамките на 3 (три) работни дни от изпращане на заявката, поръчката се задържа от системата и се анулира автоматично поради невъзможност за изпълнение по вина на Купувача, а Agrozvezda.com се освобождава от задължението да я достави.

- Всички стоки се доставят в оригинален и фабричен вид. Продавачът няма задължение за извършване на монтаж, сглобяване, инсталация или техническа настройка на доставената земеделска техника или консумативи.
- При извършване на доставката, стоките следва да бъдат прегледани внимателно от Потребителя или от оторизирано от него трето лице, което приема пратката на посочения адрес. За трето лице се счита всяко лице, което се намира на адреса и подпише документите за получаване.
- При установяване на външни видими дефекти (транспортни повреди, разкъсвания, удари, липси или механични увреждания), настъпили по време на транспорта, получателят е длъжен в присъствието на куриера да състави и подпише Протокол за щети. Купувачът трябва незабавно (в рамките на работния ден) да уведоми за това Agrozvezda.com по телефон или имейл, за да може Продавачът да предяви претенция към превозвача и да замени увредения продукт.

8. Отказ от закупена стока (Право на отказ от договора от разстояние)

- Потребителят (когато има качеството на потребител по смисъла на ЗЗП) има право да се откаже от договора от разстояние, без да посочва причина и без да дължи обезщетение или неустойка, в срок от 14 (четиринадесет) дни. Този срок започва да тече от датата, на която Потребителят или посочено от него трето лице (различно от превозвача) е влязло във владение на стоката. При поръчка на много стоки с една заявка, срокът тече от деня на получаване на последната стока.
- **ВАЖНО ИЗКЛЮЧЕНИЕ:** Съгласно чл. 57, ал. 3 от Закона за защита на потребителите, правото на отказ от договора НЕ СЕ ПРИЛАГА за стоки, изработени по поръчка на потребителя или съобразно неговите индивидуални изисквания. В тази категория попадат всички продукти от каталога на Agrozvezda.com, които се режат, оразмеряват или модифицират по изрична заявка на клиента (например: отрязани по точен размер на клиента мрежи против градушка, засенчващи мрежи, платна от билбордове, кристал винил, италиански найлон и др.). Тези стоки не подлежат на връщане и замяна, освен в случаите на производствен дефект.
- Правото на отказ не се прилага и за стоки или услуги, чиято цена зависи от колебанията на финансовия пазар, които Agrozvezda.com не е в състояние да контролира.
- За да упражни правото си на отказ, Потребителят трябва да уведоми Agrozvezda.com за решението си с недвусмислено заявление (например писмо по пощата или имейл на info@agrozvezda.com), преди изтичането на 14-дневния срок. Потребителят може да използва приложения по-долу Стандартен формуляр за отказ, но това не е задължително.
- Връщане на платените суми: Когато Потребителят е упражнил правото си на отказ, Agrozvezda.com възстановява всички суми, получени от него (с изключение на допълнителните разходи, свързани с избран от клиента начин на доставка, различен от най-евтиния стандартен начин), без неоправдано забавяне и не по-късно от 14 дни от датата на уведомяването. Продавачът извършва възстановяването по същия начин, използван при първоначалното плащане, освен ако клиентът изрично не се е съгласил за друг метод (например по банкова сметка).

- Agrozvezda.com има право да задържи плащането до получаване на стоките обратно или докато не бъдат представени категорични доказателства, че стоката е изпратена обратно, в зависимост от това, кое от двете събития е настъпило по-рано.
- **Задължения на Потребителя при отказ:**
 1. Потребителят е длъжен да изпрати стоките обратно на Продавача без неоправдано забавяне и във всички случаи не по-късно от 14 (четиринадесет) дни след деня, в който е информирал Agrozvezda.com за отказа си от договора.
 2. Потребителят поема изцяло преките разходи по връщането на стоката (транспортните куриерски такси).
 3. Стоката следва да бъде върната в пълна окомплектовка, с всички придружаващи документи (фактура, касов бон, гаранционна карта).
 4. Потребителят отговаря единствено за намалената стойност на стоките вследствие на изпробването им, различно от необходимото за установяване на тяхното естество, характеристики и добро функциониране. Нарушаването на оригиналната фабрична опаковка или следи от употреба (драскотини, удари, замърсявания) не отменят правото на отказ, но Agrozvezda.com си запазва правото да удържи сума, съответстваща на намалената потребителска стойност на продукта.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1 – Стандартен формуляр за упражняване правото на отказ от договора

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

До: „Национален клъстер Светове“ ООД
гр. Пловдив, ПК 4000, ул. „Хисар“ № 32
e-mail: info@agrozvezda.com

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.

Алтернативни (електронни) начини за упражняване правото на отказ:

- **Електронна форма за връщане на продукти**

Потребителят може по избор да попълни и изпрати по електронен път достъпната на Сайта Електронна форма за връщане на продукти "Връщане на продукти". В случай на използване на тази опция, Agrozvezda.com незабавно ще изпрати по имейл потвърждение за получаване на отказа.

- **Функция „Бутон за отказ“ (съгласно Директива (ЕС) 2023/2673)**

Потребителят може да упражни правото си на отказ бързо и изцяло по електронен път чрез предвидената на Сайта функционалност „Отказ от договор (Директива 2023/2673)“ / „Изявление за отказ от договор“. При натискане на бутона потребителят попълва изискваните минимални данни за идентификация на поръчката, а системата автоматично регистрира изявлението за отказ и генерира електронно потвърждение към клиента.

9. Гаранционно обслужване и рекламации

9.1. Законова гаранция за съответствие

- Всички предлагани на Сайта стоки притежават законова гаранция за съответствие на стоката с договора за продажба съгласно Закона за предоставяне на цифрово съдържание и цифрови услуги и за продажба на стоки (ЗПЦСЦУПС).
- Законовата гаранция за потребители (физически лица) е с продължителност 2 (две) години от доставката на стоката. Продавачът отговаря за всяко несъответствие на стоката, което съществува в момента на доставката и се прояви в рамките на този срок.
- При предявяване на основателна рекламация на законовата гаранция, Потребителят има право да поиска привеждане на стоката в съответствие чрез ремонт или замяна, освен ако избраният начин е невъзможен или е свързан с непропорционално големи разходи за Продавача.

9.2. Търговска гаранция

- Търговската гаранция е допълнително задължение, поето от търговеца или съответния производител към купувача, извън законовата гаранция. Тя се предоставя за определени стоки (например земеделска техника, мулчери, фрези, пръскачки и др.).
- При закупуване на стоки с предоставена търговска гаранция, правата на Потребителя се упражняват в сроковете и при условията, изрично разписани в придружаващата стоката гаранционна карта, издадена от производителя или дистрибутора.
- В гаранционната карта се посочват задължителните идентификационни данни на стоката, обхватът, териториалното действие и продължителността на гаранционния срок, както и специфичните изисквания за прилагане на търговската гаранция.

9.3. Условия за отпадане на търговската гаранция

Потребителят може да загуби правата по предоставената търговска гаранция (за стоките, за които има издадена такава) в следните случаи:

- а) Липса или изгубване на оригиналната гаранционна карта и/или на документа за покупка (касов бон, пощенски запис, фактура).
- б) Констатиран опит за ремонт, разглобяване или модификация на стоката, извършени от лице или сервизен център, които не са изрично оторизирани от Търговеца или производителя.
- в) Повреди и дефекти, възникнали вследствие на неправилна експлоатация, съхранение, монтаж или поддръжка, извършени в разрез с инструкциите за употреба и техническите спецификации на продукта.
- г) Механични повреди и нарушаване на физическата цялост на стоката или на нейните защитни елементи (пломби, фабрични стикери, знаци).
- д) Увреждания, причинени от външни фактори, несвързани с нормалната употреба на стоката (химическо, електрическо, термично въздействие, намокряне, корозия, токови удари, природни бедствия и др.).

- Търговската гаранция не обхваща компоненти, детайли и аксесоари с ограничен срок на годност или подлежащи на естествено износване и консумация по време на работа (например: ремъци, филтри, ножове, консумативи и други сходни бързоизносващи се части).
- Гаранционният сервиз се осъществява единствено в посочените в гаранционната карта оторизирани обекти, след представяне на изискуемата документация и стоката в нейния пълен окомплектован вид.
- Търговската гаранция не засяга, не ограничава и не отменя законната гаранция за съответствие на стоката с договора за продажба. Независимо от търговската гаранция, продавачът отговаря за липсата на съответствие на потребителската стока съгласно действащото законодателство за защита на потребителите (ЗПЦСЦУПС).

10. Организ за надзор и Алтернативно решаване на спорове (АРС)

При възникване на спор, свързан с покупка от онлайн магазина, Потребителят има право да се обърне директно към компетентните държавни органи или да използва способите за алтернативно разрешаване на спорове.

Комисия за защита на потребителите (КЗП) – Централно управление:

- Адрес: гр. София, ПК 1000, ул. „Врабча“ № 1, ет. 3, 4 и 5
- Телефон: +359 (02) 933 05 65
- Гореща линия: 0700 111 22
- Електронна поща: info@kzp.bg
- Уебсайт: www.kzp.bg

Регионално звено на КЗП – гр. Пловдив:

- Адрес: гр. Пловдив, ПК 4000, ул. „Санкт Петербург“ № 59, ет. 5
- Телефон: +359 (032) 631 778

Онлайн решаване на спорове (ОРС):

Потребителите могат да използват и Европейската платформа за онлайн решаване на спорове (ОРС) към Европейската комисия. Тя представлява централен портал за извънсъдебно уреждане на спорове между потребители и търговци:

<https://www.ecc.bg/bg/page/onlayn-reshavane-na-sporove>

11. Заключителни разпоредби

- Настоящите Общи условия могат да бъдат изменяни едностранно от Agrozvezda.com, като промените влизат в сила от датата на публикуването им на Сайта и важат за поръчки, направени след тази дата. Настоящите Общи условия влизат в сила от датата на публикуването им и заменят всички предходни версии.
- За всички неуредени в настоящите Общи условия въпроси се прилагат разпоредбите на действащото българско и европейско законодателство (Закон за защита на потребителите, Закон за електронната търговия, Търговски закон, Закон за задълженията и договорите и др.).

Последна актуализация и дата на влизане в сила: 30.06.2026 г.