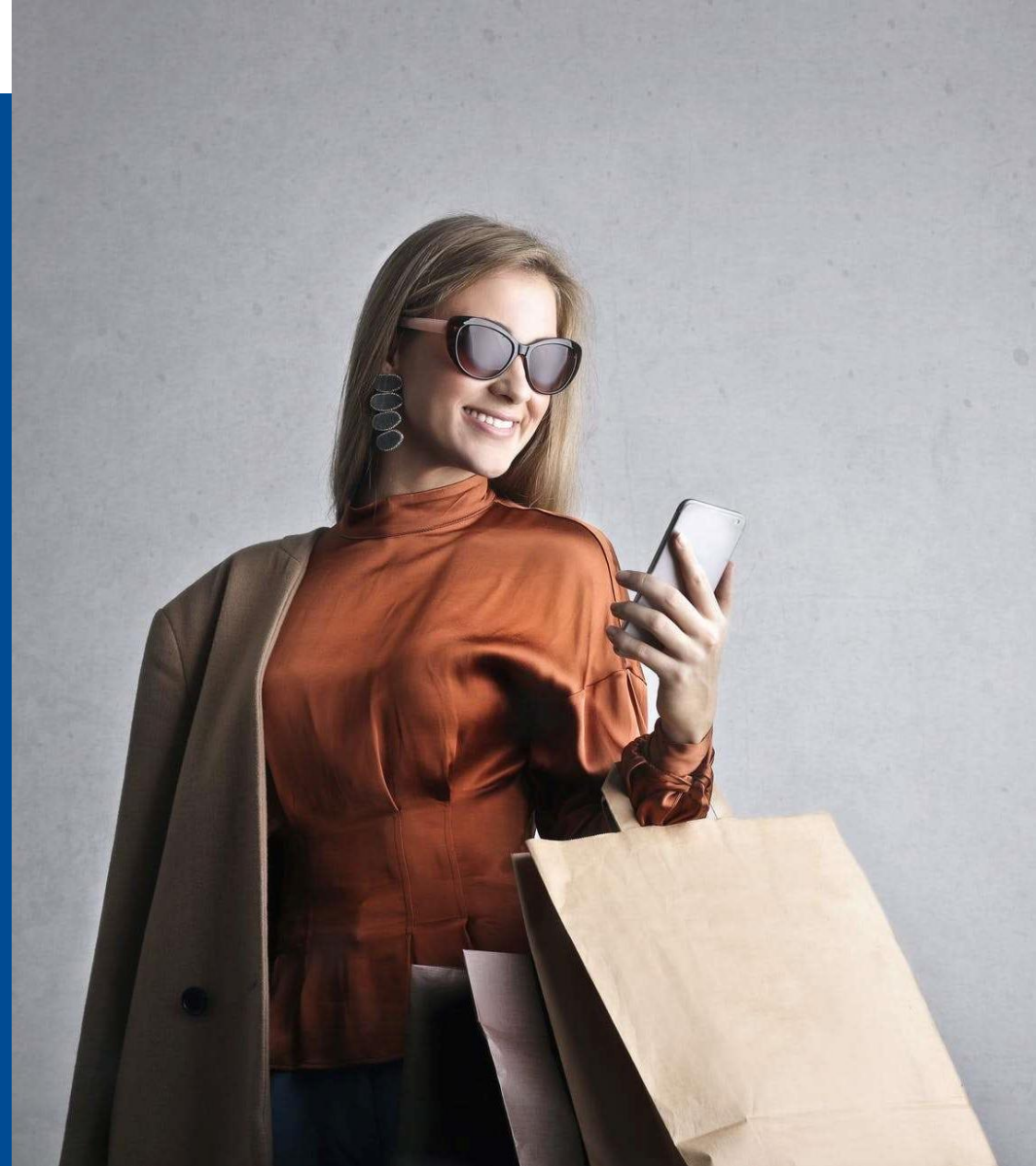


Права и задължения на потребителите при онлайн пазаруване в ЕС

Помощ и съдействие за потребителите в Европа

4 май 2023, София



Кои сме ние?

ECC-Net



ECC-Net е създадена през 2005 година

29 центъра – във всички страни в ЕС, Исландия и Норвегия

Съфинансира се от Европейската комисия и държавите членки, Исландия и Норвегия

Информация

Съвети и съдействие

Помощ за решаване на трансгранични жалби

Цел:

Безплатна, индивидуална помощ за потребители, които имат проблем с покупки зад граница в ЕС, Исландия и Норвегия.

Работим с Международния потребителски център в Обединеното кралство

ЕКИПЪТ

на ЕПЦ България

- ЕПЦ България работи от 2008 г.
- Изцяло дамски колектив
- 14% от потребителите, които се обръщат към нас, са получили препоръка от друг потребител, на когото сме помогнали.
- 41% са ни открили директно в интернет

Ива



Соня



Ани



Екипът на
ЕПЦ България



Дену



Силвия

ОФИСЪТ

НА ЕПЦ БЪЛГАРИЯ



Офисът ни се намира в центъра на София, но може да потърсите отзиви за нас и в Google

Разчитаме на повече от 150 колеги в общо 29 други държави - страните от ЕС, Исландия, Норвегия и Обединеното кралство.



Онлайн пазаруване



Предимствата

Да пазаруваш онлайн

Пести пари

Без усилия

Лесно сравняване
на цените

Достъпно по всяко време
на денонощието

А вие пазарувате ли онлайн?



Проверка

Преди поръчката

01



Уверете се, че
адресът започва
с **https://**

Не само с **http://**

02



Проверете
данните за
търговеца

Име на фирма,
адрес и имейл

03



Проверете дали
предоставените
данни съвпадат

who.is

scamadviser.com

04



Проверете
репутацията на
търговеца

Форуми, отзиви

Предварителна информация

Какво да прочетете?



Търговецът е длъжен да ви предостави подробна информация относно:

- ! наименованието и адреса на търговеца
- ! най-важните характеристики на стоката
- ! крайната цена, с вкл. ДДС
- ! стойността и начина на плащане на доставката

Право на отказ

Анулиране на договора



Срок от 14 дни – период за размисъл

NB: Въпреки това може да се наложи да заплатите разносните по връщане на поръчаните продукти.

NB: При липса на информация от търговеца за периода на размисъл срокът се удължава до 1 година и 14 дни!

NB: Продавачът е длъжен да ви върне парите в срок от 14 дни по същия начин, както сте платили!



- Адресът
- Куриерът
- Добра опаковка
- Снимки

Изключения

Периодът за размисъл не се отнася за

- резервации на хотел;
- наемане на автомобил;
- самолетни билети;
- финансови услуги;
- храна;
- напитки;
- музика и филми;
- стоки за лична хигиена;
- козметика

Плащане

Изберете сигурното

Кредитна/дебитна карта *

Наложен платеж

Банкови преводи

* може да се направи оспорване на плащането в банката (chargeback)

Избягвайте плащания по интернет, както и въвеждане на лични данни и информация, когато ползвате публичен интернет – в парка, в хотела, на бензиностанцията.



Доставка

Кой носи отговорност за стоката?



Доставка в срок от 30 дни - освен ако не сте се уговорили с търговеца нещо друго;

Проверете какво ви доставят! Попитайте за тест и преглед!

Докато стоката не бъде предадена, отговорност за нея и затова дали е здрава носи търговецът.

Протокол, снимки



Гаранция & рекламация

Кой носи отговорност за ремонта?

- **Законова гаранция** (2 години от покупката)
- **Търговска гаранция**

Изключение: някои продукти с по-кратък „естествен“ живот - обувки, чорапогащници, батерии.

Отправя се към продавача (не към платформата).

Видове рекламации – ремонт, замяна, възстановяване на цената

NB: Търговецът е длъжен да впише рекламацията в регистър и да издаде документ на потребителя за това.



Процедура за разглеждане на жалби

Кога помага ЕПЦ България



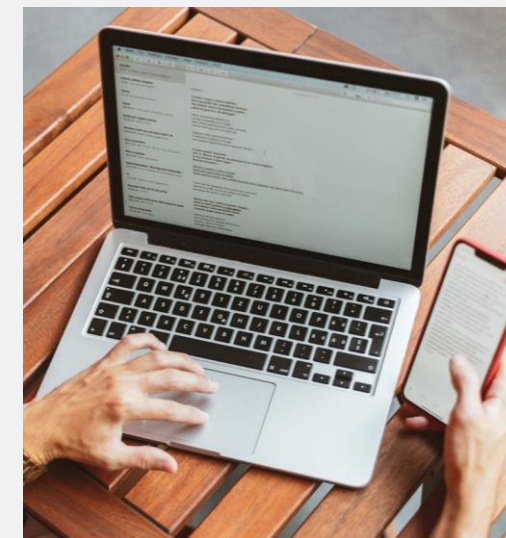
Да сте физическо лице



Търговецът да е регистриран в държава от ЕС, Исландия, Норвегия или Обединеното кралство



Да сте се обърнали към търговеца, но той да отказва съдействие



Да разполагате с документи, имейли или други писмени доказателства

