

ПРАВИЛА ЗА ИЗПОЛЗВАНЕ НА СЕРТИФИКАТНАТА ТЪРГОВСКА МАРКА „Е-НАДЕЖДЕН“

I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ И ТЕРМИНИ

1.1. „Е-НАДЕЖДЕН“ е сертификатна търговска марка на Сдружение „Българска национална асоциация Активни потребители“ (БНААП) с Булстат 121869918, която удостоверява качеството на изпълнението на изискванията на закона и на добрите търговски практики (информационна обезпеченост, информационна достъпност, безопасност и потребителски ориентирано съдържание и дизайн) от страна на търговеца, при сключването на договор от разстояние за доставка на стоки по смисъла на чл.45 от Закона за защита на потребителите”.

1.2 Изискванията за качество са описани в Приложение 2 към настоящите Правила.

1.3 Правото на ползване на сертификатната марка „Е-НАДЕЖДЕН“ се предоставя въз основа на подадено заявление от търговци, за които е установено наличие на изискванията за качество, описани в Приложение 2.

1.4 Търговците, на които е предоставено правото на ползване на сертификатната марка „Е-НАДЕЖДЕН“, получават удостоверение, в което са посочени марката и срокът на валидност.

1.5 Търговците с правото на ползване на сертификатната марка „Е-НАДЕЖДЕН“ поставят логото на марката (Приложение 1 към настоящите Правила) на интернет страницата си, задължително придружено от функциониращ хиперлинк към публичен регистър, находящ се на сайта e-nadejden.bg, където потребителите могат да направят проверка.

1.6 Термините, употребени по-долу в настоящите правила имат следното значение:

1.6.1 **Търговец** – е всяко лице, което предлага за продажба стоки като сключва договор с потребител от разстояние, както и всяко лице, което действа от негово име и за негова сметка.

1.6.2 **Потребител** - е всяко физическо лице, което като страна по договор от разстояние придобива стоки, които не са предназначени за извършване на търговска или професионална дейност.

1.6.3 **Съществено нарушение** – е пълно неизпълнение на най-малко едно от изискванията в Приложение 2.

1.6.4 **Метод „таен клиент“** – способ за проверка, при който лице, определено от БНААП сключва договор от разстояние с търговец, под друга самоличност, за да изследва спазването на изискванията за ползване на сертификатната марка.

1.6.5 **Лесно достъпен** – информация, която може да бъде узната от средния потребител след отваряне на Интернет страницата на търговеца с не повече от две команди.

1.6.6 **Правила/Правилата** - настоящите Правила за използване на сертификатната марка „Е-НАДЕЖДЕН“.

1.6.7 **Борд за доверие (Борд)** – контролен орган, който следи за съответствие на дейността търговците с изискванията за качество съгласно настоящите Правила.

II. КОНТРОЛ НА КАЧЕСТВОТО

2.1 Съответствието с изискванията за качество се установява от оценител, определен от БНААП чрез писмен доклад.

2.2 БНААП определя Борд за доверие, който въз основа на писмения доклад на оценител удостоверява съответствието на дейността на търговците с изискванията съгласно настоящите Правила.

2.3 Осъществяването на текущ контрол за спазване на изискванията за качество на сертификатна марка „Е-НАДЕЖДЕН“ се осъществява от Борда въз основа на доклад на оценителна БНААП посредством:

2.4.1 проверка по собствена инициатива;

2.4.2 проверка по сигнал на трето лице или жалба от потребител;

2.5 Ако в резултат от извършената първоначалната проверка, се установи, че търговецът отговаря на всички изисквания в Приложение 2, Бордът предлага сключване на договор с търговеца за предоставяне правото на ползване на сертификатната марка „Е-НАДЕЖДЕН“.

2.6 Ако в резултат от извършената първоначалната проверка или текущия контрол, се установи, че търговецът не отговаря изцяло на което и да е от посочените в Приложение 2 изисквания, Бордът предлага отказ от сключване или разваляне на сключения договор с търговеца за предоставяне правото на ползване на сертификатната марка „Е-НАДЕЖДЕН“ поради виновно неизпълнение от негова страна.

2.7 Ако се установи, че нарушението или отклонението от изискванията по Приложение 2 е отстранимо, то Бордът предоставя на търговеца възможност в определен от него срок да отстрани това нарушение или отклонение.

2.8 Ако се установи, че нарушението или отклонението от изискванията по Приложение 2 не е съществено, то Бордът, по негова преценка предлага сключване на договор с търговеца за предоставяне правото на ползване на сертификатната марка „Е-НАДЕЖДЕН“ с изискване информация за това несъществено отклонение или нарушение да бъде предоставена на потребителите чрез сайта на сертификатната марка.

2.9 За целите на проверката, Бордът има право да изисква по негова преценка необходимите информация, обяснения и документи от търговеца.

III. ВАЛИДНОСТ НА УДОСТОВЕРЕНИЕТО ЗА СЕРТИФИКАТНА МАРКА

3.1 Удостоверението, съответно договорът за правото на ползване на сертификатната марка „Е-НАДЕЖДЕН“ са със срок от една календарна година плюс първия месец на следващата година.

3.2 След изтичане на срока по т.3.1. удостоверението, съответно договорът се подновяват за следващ период въз основа на писмено заявление, подадено от търговеца не по-късно от 30 дни преди изтичане на срока по т.3.1. до Борда, който взема решение въз основа на нов доклад на оценител.

IV. УСТАНОВЯВАНЕ И САНКЦИОНИРАНЕ НА НАРУШЕНИЯ

4.1 Бордът разглежда и се произнася по жалби и/или сигнали срещу търговци – ползватели на сертификатната марка „Е-НАДЕЖДЕН“ за нарушения на посочените в Приложение 2 изисквания, като може да налага предвидените в т.4.3. санкции.

4.2 Правилникът за устройството и дейността на Борда и неговите изменения се приемат от УС на БНААП и се публикуват на интернет страницата на „Е-НАДЕЖДЕН“.

4.3 При установено нарушение на настоящите Правилата Бордът налага на виновния търговец една от следните санкции:

1. Предупреждение;
2. Забрана за използване на сертификатната търговска марка;

4.4 Предупреждението се изразява в отправяне на уведомление, че при неотстраняване на нарушението в определен срок, съответно при следващо нарушение по време на ползването на сертификатната марка „Е-НАДЕЖДЕН“, на търговеца ще бъде забранено използването ѝ.

4.5 Забраната за използване на сертификатната марка представлява окончателно и неотменимо нареждане за незабавно преустановяване използването на марката от нарушителя.

4.6 При неизпълнение на решението на Борда, БНААП пристъпва към защита на правата си върху марката по предвидения законов ред.

V. ПОПУЛЯРИЗАЦИЯ НА СЕРТИФИКАТНАТА МАРКА

5.1 Носителите на марката получават индивидуално представяне на сайта e-nadejden.bg, чрез включването им в регистър за лесно достъпна проверка от потребителите.

VI. Заключение разпоредби

БНААП не носи отговорност за безопасността и пригодността на стоките, предлагани от търговци – ползватели на сертификатната марка.

Приложение 1

Графично изображение на Логото "Е-НАДЕЖДЕН"



Приложение 2

Изисквания за получаване на знак за доверие

1. Общи изисквания:

Критерий
1. Информационни задължения Търговецът е изпълнил задълженията за предоставяне на информация по чл. 47 от ЗЗП.
2. Законодателни задължения В предходната година търговецът няма влезли в сила съдебни решения за забрана на неравноправни клаузи от ОУ, както и влезли в сила санкции за нелоялни търговски практики и/или за нарушения на задълженията си при сключване на договор за продажба на стоки от разстояние, уредени в глава 3, раздел I от ЗЗП или нарушения на забраната за нелоялна конкуренция.

2. Критерии за безопасност:

Критерий
1. Сигурност на плащанията <ul style="list-style-type: none">използва валиден интернет протокол, който създава криптиран канал за комуникация между уеб сървъра и браузъра, като предпазва преноса на данни в Интернет от недобросъвестна намеса. (Https://). Отнася се за цялото съдържание на Интернет страницата
2. Политика за лични данни <ul style="list-style-type: none">Търговецът е регистриран като администратор на лични данни и няма влезли в сила наказателни постановления за нарушения по ЗЗЛД в предходната година.Политиката за лични данни е достъпна на уебсайта на търговеца след не повече от две команди.Търговецът не предоставя на други лица бази данни с адресите на електронните пощи на потребителите

3. Критерии за качество

3.1 Информационни задължения

Критерий
1. Общи условия - ОУ са 1) лесно достъпни на 1 клик от основната страница; и 2) (от 1.1.2019г.) прилагат насоките за общи условия за интернет търговци на Комисията

за защита на потребителите
<p>2. Право на връщане (отказ от договора за продажба)</p> <ul style="list-style-type: none"> Процедурата за отказ от договора е ясно обяснена и лесно достъпна на не повече от две команди от основната страница и съдържа информация относно: етапите на процедурата, сроковете, адрес за доставка, размер на разходи и в чия тежест са същите; Обяснена е разликата между правото на рекламация и правото на отказ от договора от разстояние;
<p>3. Без скрити такси</p> <p>Информацията за разплащателните методи, които търговецът приема, включва:</p> <ul style="list-style-type: none"> видове, такси, срок за фактуриране; не се начисляват необявени такси в процеса на плащане.

3.2 Допълнителни права за потребителите

Критерий
<p>1. Проверка преди плащане</p> <p>Търговецът се съгласява да осигури на потребителите, при поне един метод на плащане услугата „Проверка преди плащане“, която дава възможност на получателя да отвори пратката в присъствието на куриера и да приеме или откаже покупката.</p>
<p>2. Участие в механизъм за APC</p> <p>Търговецът се явява като страна в производствата, образувани пред изборния от него и посочен в ОУ и на интернет страницата орган за APC.</p>