

# УСЛОВИЯ ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УСЛУГИ ПО ЕЛЕКТРОНЕН ПЪТ

## § 1

### Общи положения

1. Въз основа на чл. 8, ал. 1, т. 1 от Закона за предоставяне на услуги по електронен път от 18 юли 2002 г. (ДВ от 2016 г., т. 1030 с изменения, консолидиран текст) дружеството Норгипс ООД установява този правилник за предоставяне на услуги по електронен път.
2. Този правилник ( наричан по-нататък „Правилник“), определя:
  - а) типове и набор от услугите, предоставяни по електронен път;
  - б) условията за предоставяне на услуги по електронен път
  - в) условията за сключване и прекратяване на договори за предоставяне на услуги по електронен път;
  - г) процедурите за подаване на рекламации относно предоставянето на електронни услуги.

## § 2

### Дефиниции

За целите на настоящия Правилник, употребените в него термини имат следното значение:

- а) **Доставчик на услуги - Норгипс ООД**, със седалище в 02-634 Варшава, улица Рацлавицка 93 В, вписано в Търговския регистър на Националния съдебен регистър, към Столичен Районен съд, XIII Стопанско отделение на Националния съдебен регистър под № ЕИК 0000529680, данъчен номер 522-27-02-366.
- б) **Клиент** - всеки, който използва услуги или по какъвто и да е друг, законен начин използва веб страниците, по-специално интернет сервизните услуги, предоставяни от Доставчика на услуги
- в) **интернет сервиз** - система от веб страници, достъпни на веб сървър, на следните адреси: <http://www.norgips.pl/>, <https://www.e.norgips.pl/>, <https://www.e.norgips.pl/logistyka/>, които представляват колекция от статични и динамични документи, съдържащи графични файлове, скриптове и други свързани елементи
- г) **услуги** - услуги, предоставяни по електронен път
- д) **предоставяне на услуги по електронен път** – услуги, предоставяни без едновременното присъствие на страните (на разстояние), чрез предаване на данни по индивидуална поръчка на **Клиента**, предадени и получени чрез оборудване за електронна обработка, включително цифрово компресиране и съхраняване на данни, които са изцяло трансмитирани, получени или предавани чрез телекомуникационни мрежи по смисъла на Закона за далекосъобщенията от 16 юли 2004 г.
- е) **телеинформационна система** - набор от сътруднически си компютърни устройства и софтуер, които осигуряват обработка и съхранение, както и изпращане и получаване на данни чрез телекомуникационни мрежи чрез използване на подходящи за даден вид мрежи крайни устройства, по смисъла на Закона за далекосъобщенията от 16 юли 2004 г.
- ж) **електронни средства за комуникация** - технически решения, включително оборудване в областта на ИКТ и свързаните с тях софтуерни инструменти, с възможност за индивидуално общуване на разстояние с помощта на предаване на данни между информационни и комуникационни системи, както и по-специално електронна поща
- з) **електронен адрес** - идентификация на системата за обмен на данни, която дава възможност за комуникация чрез електронни средства за комуникация, по-специално електронна поща
- и) **търговска информация** - всяка информация, използвана пряко или косвено за промоция на стоки, услуги или имидж на Доставчика на услуги, с изключение на информацията, която позволява електронна комуникация с определен човек и информация за стоки и услуги, които не са предназначени за търговските цели на Доставчика на услугата.

## §3

### Типове и набор от услуги, предоставяни по електронен път;

1. Всеки Клиент е длъжен да спазва разпоредбите на Правилника от момента на започване на използване на дадена услуга. Подробните правила за предоставянето на някои услуги могат да бъдат определяне от отделни правилници, които са налични на съответните страници на интернет сервиза.
2. В рамките на интернет сервиза, Доставчикът на услуги предоставя следните услуги по електронен път:
  - а) информационни услуги,
  - б) комуникационни услуги,

в) услуги за организация на продажби на продукти от търговската оферта на Доставчика на услуги или организация на превоз на стоки.

3. Информационните услуги се състоят в предоставяне, по индивидуална поръчка от Клиента, на информацията, достъпни на интернет сервиза чрез показване на страницата на определен URL, които се съдържат в индивидуалната поръчка на Клиента под формата на информационни данни или те представляват получаване на търговска информация за продукти и услуги, предоставяни от Доставчика на услугата. В рамките на информационното обслужване по-специално могат да се изброят:

а) услуги, при които Клиентът получава обща информация за Доставчика на услуги и неговия бизнес профил, предлаганите от Доставчика продукти и услуги, както и информации за обучение, статии в пресата, свободни работни места, лица за контакт;

б) услуги, при които Клиентът може да получава от Доставчика на услуги техническа документация, технически карти на продукти и системи, инструктажни видеоматериали и други файлове за изтегляне;

в) услуги, при които Клиентът има достъп до информация за състоянието на подадените от него реклами;

г) услуга, при която Клиентът може да ползва калкулатори, шаблони и други симулатори.

4. Комуникационни услуги, които дават възможност по индивидуална поръчка от Клиента, той да осъществява комуникация със съответния отдел или се свързва с лицата за контакт на Доставчика на услуги. Като част от комуникационните услуги, по-специално се открояват услугите, в рамките на които Доставчикът на услуги и Клиентът обменят помежду си всякакви информации, свързани с тяхното общо търговско сътрудничество.

5. Услугите за организация на продажби на продукти от търговската оферта на Доставчика на услуги или организация на превоз на стоки се състоят в даване на възможност на Клиента да дава поръчки за продукти и услуги, предлагани от Доставчика на услуги, както и в посредничество за осъществяване на транзакции между Доставчика на услуги и Клиента за превоз на стоки до клиентите на Доставчика на услуги.

6. Използването на отделните услуги, изброени в ал. 3-5 се осигуряват от специално меню, поместено на отделните уеб страници в интернет сервиза. Използването на някои услуги, по-специално услуги за организация на продажби на продукти от търговската оферта на Доставчика на услуги или организация на превоз на стоки, е възможно само след регистрация и вход на Клиента.

#### §4

##### Условия за предоставяне на услуги по електронен път

1. Техническите изисквания за ползване на интернет сервиза са, както следва:

а) интернет връзка,

б) интернет браузър, който позволява показване на екрана на компютъра на хипертекстови документи (HTML), свързани в интернет чрез мрежова услуга www.

2. За правилното използване на услугите, Клиентът трябва да разполага с компютърен хардуер и софтуер, които да отговарят на следните минимални изисквания:

а) интернет браузър Internet Explorer версия поне 6.0. или Firefox версия поне 2.0.

б) монитор с минимална резолюция 1024x768

в) включени услуги бисквитки и Java Script

3. В случай, че Клиентът използва хардуер или софтуер, който не отговарят на техническите изисквания, посочени в ал. 1-2 по-горе, Доставчикът на услуги не гарантира изправно функциониране на интернет сервиза и предупреждава, че това може да окаже негативно въздействие върху качеството на предоставяните услуги.

4. Клиентът няма право да предоставя съдържание с незаконен характер, както и да предприема действия, които могат да причинят смущения или увреждания на интернет сервиза. В случай, че Доставчикът на услуги получи известие или надеждна информация за незаконния характер на съхраняваните данни, предоставени от Клиента, Доставчикът на услуги може спре достъпа до тези данни. Доставчикът на услуги не носи отговорност пред Клиента за вреди, които той е понесъл в резултат от спиране на достъпа до незаконни данни.

5. Клиентът може да ползва услугите анонимно или чрез псевдоним, освен ако характеристиката на дадена услуга изисква въвеждане на определени лични данни. Обаче, в случай на неправомерно използване на услугите (т.е. употреба, която не съответства на Правилника, приложимото право или разпоредбите на приложимите договори между Доставчика и Клиента), Доставчикът на услуги има право да обработва личните данни Клиента до степен, необходима за определяне на отговорността на Клиента. Доставчикът на услуги уведомява Клиента за незаконните дейности с искане за тяхното незабавно спиране и за обработката на лични данни за тази цел.

6. В случай на предаване на данни от Доставчика на услуги, той не носи отговорност за предадените данни, при следните условия: неиницирана трансмисия, липса на избор на получател, ако данните,

подлежащи на предаване, не са премахнати или модифицирани. Изключването на отговорност също се отнася до автоматичното и временно междинно съхранение на предаваните данни, ако това се извършва с единствена цел трансмисия, а данните не се съхраняват по-дълго, отколкото това е необходимо при нормални условия за осъществяване на предаването.

7. В случай на междинно съхранение на данни, целящо ускоряване на повторен достъп до тях по искане на Клиента, Доставчикът на услуги не носи отговорност, ако:

- а) не премахне, нито модифицира данните;
- б) прилага признати и често използвани в този вид информационни техники за определяне на техническите параметри на достъпа до данни и тяхната актуализация;
- в) не смущава прилагането на признати и често използвани в този вид информационни техники за събиране на информация за използването на събраните данни.

## **§ 5**

### **Политика по бисквитки**

1. Използването на услугата е равнозначно с даване на съгласие за инсталиране на бисквитки в крайното оборудване на Клиента и използването на бисквитките от Доставчика на услуги, в съответствие със следните разпоредби. Съгласието се дава чрез настройките на уеб браузъра. Ако Клиентът не е съгласен с използването на бисквитки от Доставчика на услуги, той трябва да промени настройките на браузъра си по съответния начин или да спре да използва интернет сервиза.

2. Бисквитките са малки файлове, запазвани и съхранявани на компютъра, таблета или смартфона на Клиента, докато посещава различни сайтове в интернет. Бисквитките обикновено съдържат името на сайта от който идват, времето на своето съществуване и случайно генериран уникален номер, използван за идентифициране на браузъра, от който е осъществена връзката към сайта.

3. Във връзка с осигуряването на съдържанието на интернет сервиза от Доставчика на услуги се използват бисквитки, т.е. информации, записани от сървъра на крайното устройство на Клиента, които сървърите винаги, когато се свържат с това устройство могат да прочетат, могат също да се използват други технологии с характеристики, сходни или идентични с бисквитките. Настоящите разпоредби, които са предназначени за бисквитките, съответно се прилагат и за други подобни технологии, използвани в рамките на интернет сервиза.

4. Бисквитките се използват за:

- а) адаптация на съдържанието на сайта към предпочитанията на Клиента и оптимизация на използването на уебсайтове; по-специално тези файлове позволяват разпознаване на оборудването на потребителя на интернет сервиза и съответно персонализирано показване на интернет страница, съобразена с индивидуалните предпочитания.
- б) изготвяне на статистики, които помагат да се разбере, как потребителите на интернет сервиза използват уеб страниците, което позволява подобряване на тяхната структура и съдържание
- в) поддържане на сесията на Клиента (след вход), благодарение на което Клиентът, влизайки на всяка подстраница на сайта, няма нужда отново да въвежда потребителското си име и парола
- г) доставка на рекламно съдържание на Клиента, съобразено с неговите интереси

5. В рамките на интернет сервиза могат да се използват следните видове бисквитки:

- а) "съществени" бисквитки, позволяващи използването на наличните в интернет сервиза услуги, например за проверка на автентичността на бисквитките, използвани за услугите, които изискват удостоверяване в рамките на интернет сервиза.
- б) бисквитки, използвани за осигуряване на безопасност, например за откриване на измами в удостоверяването в рамките на интернет сервиза
- в) бисквитки, даващи възможност за събиране на информация за начина на използване на интернет сервиза
- г) функционални бисквитки - позволяват съхранение на избраните от Клиента настройки и персонализация на интерфейса на Клиента, например по отношение на избрания език или региона на Клиента, размера на шрифта, външния вид на сайта и др.

6. В много случаи, софтуерът използван за преглед на интернет страници (браузър) по подразбиране позволява съхранение на бисквитки в крайното оборудване на Клиента. Потребителят може по всяко време да прави промени в настройките за бисквитки. Тези настройки могат да се променят по-специално по такъв начин, че да се блокира автоматичното обработване на бисквитки в конфигурацията на уеб браузъра или всеки път да информира за тяхното записване в клиентското устройство. Подробна информация за възможностите и начините на работа с бисквитки са на разположение в настройките на софтуера (браузъра) на съответните производители на софтуер. Липсата на промени на настройките на бисквитките означава, че те ще бъдат включени в крайно устройство на Клиента и следователно Доставчикът на услуги ще бъде в състояние да съхранява информацията в крайното оборудване на Клиента и ще има достъп до тази информация.

7. Изключване на използването на бисквитки, може да доведе до трудности при използването на някои услуги в рамките на интернет сервиза, по-специално тези, които изискват вход в профил. Деактивирането на бисквитките не предизвиква незабавна невъзможност за четене или преглед на съдържанието на интернет сервиза, с изключение на тези, за които достъпът изисква вход.

8. Бисквитките могат да бъдат записвани на крайното устройство на Доставчика на услуги и след това използвани от партниращите с интернет сервиза рекламодатели, изследователски фирми и доставчиците на мултимедийни приложения.

## **§ 6**

### **Условия за сключване и прекратяване на договори за предоставяне на услуги по електронен път**

1. Започването на използване от Клиента на дадена услуга е равнозначно със сключване на договор за предоставяне на услуги по електронен път. Използването от Клиента на дадена услуга се осъществява на принципите, посочени в този Правилник, а в някои случаи се основава на подробни правила за предоставяне на услуги, посочени в § 3, ал. 1, изречение 2 от Правилника.

2. Този Правилник е безплатен и може да бъде намерен на сайтовете на интернет сервиза, което дава възможност на Доставчиците на услуги да се запознаят със съдържанието му преди сключване на договор за предоставяне на услуги. Правилникът се предоставя във форма, която позволява изтегляне, запис, съхранение и отпечатване.

3. Допълнителни правила за сключване и прекратяване на договори за индивидуални услуги могат да се определят от разпоредби на отделни правилници за съответните услугите, посочени в § 3, ал. 1, изречение 2 от Правилника.

4. Клиентът може по всяко време да прекрати ползването на дадена услуга. В случай, че Клиентът напусне интернет сервиза, договорът за предоставяне на електронни услуги се прекратява автоматично, без необходимостта от допълнителни декларации на страните. Правните последици от прекратяването на използване на услугата се определят от отделни правилници за дадени услуги, а в случай на тяхната липса - задължителни са разпоредбите на закона, приложими в съответствие с правното естество на предоставената услуга и фактическите обстоятелства.

## **§ 7**

### **Процедури за подаване на рекламации относно предоставянето на електронни услуги.**

1. Клиентите имат право да подават рекламации по отношение на услугите.

2. Рекламациите трябва да се подават в писмен вид, с препоръчано писмо до адреса на Доставчика на услуги, посочен в параграф § 2, т. а) от Правилника.

3. Надлежно подадената рекламация трябва да включва най-малко следната информация:

а) идентификация на Клиента (включително малко и фамилно име, пощенски адрес, имейл адрес, телефонен номер, а в случай на юридически лица - наименование, адрес и координатите на лицето, упълномощено да следи подадената рекламация);

б) описание на проблема, за който се отнася рекламацията.

4. Доставчикът на услуги ще се стреми да обработи рекламацията в рамките на 14 дни от получаването ѝ.

5. За резултата от рекламацията Доставчикът на услуги незабавно уведомява лицето, което е подало рекламацията, в писмена форма или по електронна поща на адреса на електронната поща, посочен в рекламацията.

6. Рекламациите, в които липсват данните, посочени в ал. 3, не се разглеждат.

## §8

### Политика за поверителност

1. Доставчикът на услугата е администратор на личните данни на Клиентите.
2. Обработката на лични данни се извършва на принципите, заложи в Закона за защита на личните данни, Закона за предоставяне на електронни услуги и разпоредбите на Правилника.
3. Предоставянето на лични данни е доброволно, но е необходимо за предоставянето на електронни услуги и обработката на следното:
  - а) за целите на реализацията на отделните услуги,
  - б) за целите на директния маркетинг на продукти и услуги на Доставчика на услуги.
4. Правното основание за обработването на лични данни в случая, посочен в ал. 3, т. (а) е законното право за обработка на данни, необходими за свързване, оформяне на съдържание, промяна или прекратяване на правните отношения между Доставчика и Клиента, както и във връзка със същността на предоставяните от Доставчика услуги или начина на тяхното отчитане, а в случая, посочен в ал. 3, т. б) законовото право за обработката на лични данни, когато това е необходимо за правно обосновани цели, реализирани от администратора на данни.
5. Личните данни, събирани от Доставчика на услуги, могат също така да се предоставят на:
  - а) съответните държавни органи по тяхно искане въз основа на съответните разпоредби на закона,
  - б) други физически и юридически лица. - в случаите, предвидени със закон.
6. Обхватът на обработваните данни обхваща по-специално следните лични данни на Клиента: име и фамилия, наименование на фирмата за физически лица, извършващи стопански дейности, данъчен идентификационен номер, адрес, включително имейл адрес, телефон, факс. Доставчикът на услуги има право да обработва, различни от тези, посочени по-горе лични данни на Клиентите, които са необходими за предоставяне на услугата. В този случай, тези данни всеки път ще бъдат идентифицирани като данни, необходими за предоставяне на услугата.
7. Клиентът предоставя своя имейл адрес също за използването му от Доставчика на услуги за маркетингови дейности, провеждани от Доставчика на услуги, които предимно се състоят в изпращане на Клиентите на търговска информация за продукти и услуги, предоставяни от Доставчика на услуги.
8. Доставчикът на услуги осигурява подходящи технически и организационни мерки за гарантиране на сигурността на личните данни, предоставени от Клиентите, по-специално за предотвратяване на достъпа на трети страни, обработка в нарушение на закона, загуба на данни и тяхното повреждане или унищожаване.
9. Клиентите имат следните права:
  - а) достъп до своите лични данни, предоставени за използване на електронните услуги на Доставчика на услуги, право да ги допълва, коригира и актуализира съдържанието им посредством комуникация с Доставчика на услуги;
  - б) искане за временно или постоянно спиране на обработката на личните му данни, тяхното премахване, ако те са непълни, остарели, невярни или събрани в нарушение на закона, за тази цел той трябва да изпрати заявление с препоръчана поща на адреса на седалището на Доставчика на услуги §2, т. а) от Правилника;
  - в) отказ от обработка на личните им данни в случаите, предвидени от закона и правото да поискат тяхното заличаване, когато те са станали ненужни за целта, за която те са събрани, за тази цел той трябва да изпрати заявление с препоръчана поща на адреса на седалището на Доставчика на услуги §2, т. а) от Правилника;
10. След приключване на използване на услугите от Клиента, Доставчикът на услуги няма да обработва личните данни, посочени в ал. 6, с изключение на данните, които са: допуснати за обработка въз основа на законови разпоредби или договор, необходими за изясняване на обстоятелства на неразрешено ползване на услуги. В такива случаи Доставчикът на услуги ще премахне всички идентифициращи Клиента знаци и телекомуникационната система на мрежата и данните, които са ползвани от Клиента (анонимизация на данни), освен ако Клиентът е дал съгласие идентификацията да не бъде премахната.

## § 9

### Защита на правата върху интелектуалната собственост

1. Доставчикът на услуги декларира, че, във връзка с предоставянето на услугата, той дава достъп до съдържание, защитено от закона за интелектуалната собственост, по-специално произведения на авторското право и търговски марки.
2. Клиентът е длъжен да спазва правата на интелектуална собственост. По-специално, всяко копиране, промяна и публично изпълнение на съдържанието без писменото съгласие на Доставчика

на услуги, е забранено, освен ако не е резултат от отделни споразумения или задължителните разпоредби на закона.

## **§10**

### **Заклучителни разпоредби**

1. Доставчикът на услуги има право да блокира достъпа до сайта или части от него по важни причини, включително по-специално в случай на нередности при използването на услугата или обстоятелства, които могат да навредят на Клиента или Доставчика на услуги.
2. По отношение на Клиентите, които са предприемачи, Доставчикът на услуги не носи отговорност за временно или окончателно спиране на достъпа до интернет сервиза. Доставчикът на услуги не гарантира, че при използването на сайта няма да се появят грешки, дефекти или прекъсвания.
3. По отношение на информации, представени на уебсайта, които са поместени или предоставени от трети страни, Доставчикът на услуги не отговаря за актуалността, точността или пълнотата на информацията, както и за тяхната полезност за каквито и да е действия на Клиента. Доставчикът на услуги не гарантира, че предоставените данни или информация поместени на интернет сервиза ще отговорят на очакванията на Клиента по отношение на тяхното съдържание, пълнота, точност или полезност.
4. Освен това, Доставчикът на услуги не носи отговорност за използването от страна на Клиента на услугата по начин, несъвместим с разпоредбите на Правилника, приложимото право или на разпоредбите на действащите договори между Доставчика и Клиента.
5. За всички последици, произтичащи от неправилно попълване от Клиента на наличните на сайта формуляри, в частност въвеждане на неправилни или неверни данни, като отговорността за това остава за Клиента.
6. Правилникът може да бъде променен, за което Клиентът ще бъде информиран от Доставчика на услуги като посочи датата на последните промени в Правилника на сайтовете на интернет сервиза. Промяната влиза в сила на датата, посочена от Доставчика на услуги, която не може да бъде по-малка от 7 дни от предоставянето на интернет сервиза на изменения Правилник.
7. Доставчикът на услуги има право на следното:
  - а) промени в данните, съдържащи се в интернет сервиза
  - б) промени на техническите параметри на интернет сервиза
  - в) временно или постоянно ограничение на наличността на интернет сервиза
  - г) пълното прекъсване на интернет сервиза,

за което трябва да информира Клиента чрез публикуване на съответната информация на страниците на интернет сервиза.

8. По отношение на Клиентите, които са предприемачи за задълженията, свързани с предоставянето на услуги от Доставчика на услуги по електронен път, отговорността на Доставчика на услуги е ограничена само за вреди, причинени умишлено.
9. Разпоредбите на Правилника не изключват възможността Клиентите, които са потребители, да предявяват претенции въз основа на разпоредбите на закона за защита на правата на потребителите.
10. По въпросите, неуредени в Правилника се прилага полското право, включително Гражданския кодекс от 23 април 1964 г., Закона за предоставянето на услуги по електронен път от 18 юли 2002 г. и другите приложими правни разпоредби.
11. В случай на несъответствия между Правилника и разпоредбите на сключените между Доставчика и Клиента индивидуални договори за предоставяне на услуги, разпоредбите на тези договори за решаващи.
12. Приложимото право е полското право. Спорове, произтичащи от тълкуването или изпълнението на този Правилник се уреждат от съда, компетентен за седалището на Доставчика на услуги, а потребителските спорове ще се разглеждат от компетентния съд по правилата на гражданския процесуален кодекс.

Варшава, 10 май 2013 г.