

Общи условия

Общи условия

## ОБЩИ УСЛОВИЯ ЗА ПОЛЗВАНЕ НА УЕБСАЙТ И ОБЩИ УСЛОВИЯ ЗА ОНЛАЙН ПОКУПКА НА ПРОДУКТИ ЧРЕЗ ЕЛЕКТРОННИЯ МАГАЗИН (ОБЩИ УСЛОВИЯ)

(последно изменени на 21.03.2025 г.)

### ЧАСТ А. ОБЩИ УСЛОВИЯ ЗА ПОЛЗВАНЕ НА УЕБСАЙТА

### ЧАСТ Б. ОБЩИ УСЛОВИЯ ЗА ОНЛАЙН ПОКУПКА НА ПРОДУКТИ ЧРЕЗ ЕЛЕКТРОННИЯ МАГАЗИН

### ЧАСТ А. ОБЩИ УСЛОВИЯ ЗА ПОЛЗВАНЕ НА УЕБСАЙТА

Моля, прочетете внимателно Общите условия за ползване на уебсайта.

Всяко действие като посещение на Уебсайта, достъпване и/или навигация, или браузване на раздели от Уебсайта се счита за съгласие от страна на Потребителя с настоящите Общи условия за ползване на уебсайта [www.bg.iqos.com](https://bg.iqos.com). Ако не сте съгласни с Общите условия за ползване на уебсайта, моля, излезте от Уебсайта и не го посещавайте.

#### Обща информация

1.1. Общи условия за ползване на уебсайта уреждат условията и реда за ползване на Уебсайт <https://bg.iqos.com>, а Общи условия за онлайн покупка на Продукти са приложими към договор за покупка на Продукти, сключен през Електронния магазин (e-Shop), достъпен на Уебсайта.

1.2. Администратор на Уебсайта е Филип Морис България ЕООД, вписано в Търговския регистър и регистър на ЮЛНЦ с ЕИК 831152996, идентификационен номер по ДДС BG831152996 и със седалище и адрес на управление: гр. София, ул. „Атанас Дуков“ № 32, офис сграда „М Плаза“, ет. 2, телефон: 0800 40004, имейл: [contact.bg@iqos.com](mailto:contact.bg@iqos.com).

1.3. Администратор на Електронния магазин (достъпен през Уебсайта) е Орбико България ЕООД, вписано в Търговския регистър и регистър на ЮЛНЦ с ЕИК 131012382, идентификационен номер по ДДС и със седалище и адрес на управление:

гр. София, ул. „Челопешко шосе“ № 24, телефон: +359 884 460 041, имейл:  
info.bg@orbico.com

## Дефиниции

2.1. „Уебсайт“ е уебсайтът, достъпен на адрес [www.bg.iqos.com](http://www.bg.iqos.com)

2.2. „Онлайн магазин/Електронен магазин (e-Shop)“ е електронният магазин, който представлява раздел в Уебсайта, където Потребителите могат да закупят Продукти.

2.3. „Потребител“ е физическо лице на възраст над 18 години (навършени преди достъп до Уебсайта и извършване на каквито и да било действия, свързани с него), което е пушач (потребител на тютюневи изделия и/или изделия, свързани с тютюневите изделия) и което е посетител на Уебсайта.

2.4. „Продавач“ е Орбико България ЕООД, вписано в Търговския регистър с ЕИК 131012382, със седалище и адрес на управление: гр. София, ул. „Челопешко шосе“ № 24, който разпространява и продава Продуктите чрез Електронния магазин.

2.5. „Филип Морис“ е Филип Морис България ЕООД, вписано в Търговския регистър с ЕИК 831152996, със седалище и адрес на управление: гр. София, ул. „Атанас Дуков“ № 32, офис сграда „М Плаза“, ет. 2, телефон: 0800 40004; имейл: [contact.bg@iqos.com](mailto:contact.bg@iqos.com).

2.6. „Продукти“ означава устройства и аксесоари, внесени от Филип Морис и предлагани от Продавача чрез Електронния магазин на Уебсайта.

2.7. „Регистриран потребител“ е физическо лице на възраст над 18 години (навършени преди достъп до Уебсайта и извършване на каквито и да било действия, свързани с него), което е пушач, потребител на тютюневи изделия и/или изделия, свързани с тютюн и което регистрира Потребителски акаунт и е регистриран в CRM системата за управление на отношенията с клиенти на Филип Морис.

2.8. „Клиент“ е Регистриран потребител, който закупува Продукти през Уебсайта.

2.9. „Потребителски акаунт“ е раздел в Уебсайта, достъпен на <https://bg.iqos.com>, който съдържа информация за Регистрирания потребител, неговите/нейните покупки и други действия, осъществени от него/нея в качеството му/й на Потребител, чийто данни се обработват и използват от Филип Морис и Орбико България съгласно Съобщението за защита на личните данни на Филип Морис и Орбико България и действащото законодателство. Потребителят следва да въведе имейл или телефон и парола за достъп до Потребителския акаунт.

2.10. „Деактивиране на Потребителски акаунт“ означава блокиране на достъпа на Регистрирания потребител до неговия/нейния Потребителски акаунт, така че Потребителят вече не може да ползва или осъществява действия в Уебсайта или Онлайн магазина през Потребителския акаунт.

2.11. „Изтриване на Потребителски акаунт“ означава необратимо изтриване на Потребителския акаунт и съдържанието в Потребителския акаунт, така че Потребителят вече не може да влезе в него с имейл или телефон и парола и няма достъп до съдържанието в своя Потребителски акаунт. Нито Филип Морис, нито трети лица могат да достъпват информацията и съдържанието на Потребителския акаунт, с изключение за съхранение на определени анонимизирани данни, както е посочено в настоящите Общи условия за ползване на уебсайта.

2.12. „Система за употреба на бездимни тютюневи изделия“ представлява всички Продукти, които използват една и съща технология за употреба на съвместими бездимни тютюневи изделия, разработена с оглед техните специфични характеристики и с оглед ограничаване на свързания с тяхната употреба риск за здравето.

Уебсайт. Услуги, предлагани през Уебсайта

3.1. Съдържанието на Уебсайта цели да осигури релевантна информация за Продуктите за тяхната поддръжка, използване и гаранционно обслужване, както и новини за инициативи и за научноизследователски и развойни проекти на Филип Морис. Съдържанието на Уебсайта е само от информационен характер и не представлява препоръка за продукт, както и не цели да насърчи закупуването на продукт.

3.2. За да получи достъп и да навигира през Уебсайта, Потребителят трябва да отговаря кумулативно на следните изисквания:

а) Потребителят е физическо лице на възраст над 18 години (навършени преди достъп до Уебсайта и извършване на каквито и да било действия, свързани с него);

б) Потребителят е пушач (използва тютюневи изделия и/или изделия, свързани с тютюневите изделия).

3.3. Потребителят може да осъществи достъп до съдържанието на Уебсайта, след като изрично потвърди своята възраст и статуса си на пушач. Потребителят носи пълна отговорност за декларирането на вярна информация с оглед достъп до съдържанието на Уебсайта. Уебсайтът е предназначен единствено за лица, които

отговарят на изискванията, посочени в член 3.2 и основната му цел е предоставяне на информация за Продуктите по инициатива на Потребителя.

3.4. За достъп до съдържанието на Уебсайта не се изисква регистриране на Потребителски акаунт от Потребителя, а само удостоверяване на възрастта на Потребителя и на обстоятелството, че той/тя е пушач.

3.5. За покупка на Продукти, предлагани в Електронния магазин, се изисква регистрация на Потребителски акаунт. Общите условия за ползване на уебсайта уреждат процедурата и изискванията за регистрация, както и задълженията на Филип Морис и Регистрирания потребител във връзка с регистрацията, ползването и поддръжката на Потребителския акаунт в Уебсайта. Изискванията за осъществяване на поръчка за покупка, процесът на доставка и друга релевантна информация относно покупката на Продукти са посочени по-долу в Общите условия за онлайн покупка на Продукти. Изрично посочваме, че Филип Морис е предоставил правото на Продавача да оперира Онлайн магазина. Филип Морис не носи отговорност за продажбата и доставката на Продукти чрез Електронния магазин.

Регистрация на Потребителски акаунт за Уебсайта

4.1. За създаването на Потребителски акаунт Потребителят следва да отговаря на следните изисквания:

- а) Потребителят е физическо лице на възраст над 18 години (навършени преди достъп до Уебсайта и извършване на каквито и да било действия, свързани с него);
- б) Потребителят е пушач (използва тютюневи изделия и/или изделия, свързани с тютюневите изделия);
- в) Потребителят е дееспособен.

4.2. При регистрация Потребителят трябва да попълни задължителните данни в полетата за регистрация (и/или незадължителните данни по свое желание), да се съгласи с Общите условия за ползване на уебсайта и Общите условия за онлайн покупка на Продукти, както и да потвърди, че се е запознал със Съобщението за защита на лични данни на Филип Морис и Орбико България.

- а) При регистрация на Потребителски акаунт на нов Потребител, той следва да предостави следната валидна информация: две имена, телефонен номер, имейл, парола, потвърждение на паролата, пол, град, година и месец на раждане (над 18 години).

б) При регистрация на Потребителски акаунт на съществуващ Потребител (физическо лице, което е регистрирано в системата за управление на отношенията с клиентите на Филип Морис), той трябва да се обади на Центъра за обслужване на клиенти на телефон 0800 40004 за следващи стъпки за активиране на Потребителски акаунт. Центърът за обслужване на клиенти изпраща линк на имейла на съществуващия Потребител, където той трябва да влезе и да следва процеса за промяна на парола.

4.3. По време на регистрацията на Потребителски акаунт Потребителят ще получи SMS с код за верифициране на акаунта. Потребителят трябва да въведе кода в посоченото поле на Уебсайта и след това може да довърши регистрацията. След активиране на Потребителския акаунт Потребителят ще получи на електронната си поща потвърждение за успешната регистрация, заедно с копие от и/или линк към Общите условия за ползване на уебсайта и Общите условия за онлайн покупка на Продукти, приети от Потребителя.

4.4. Едно физическо лице може да има само един Потребителски акаунт. Ако Филип Морис има информация, че едно физическо лице е регистрирано с повече от един Потребителски акаунт, Филип Морис има право да деактивира всички акаунти.

4.5. Когато в процеса на регистрация на Потребителски акаунт Потребителят маркира полето „Съгласен/а съм с Общите условия“ и избере бутона „Регистрация“, той изрично прави електронно изявление по смисъла на Закона за електронния документ и електронните удостоверителни услуги, като декларира, че е запознат/а с настоящите Общи условия за ползване на уебсайта и Общи условия за онлайн покупка на Продукти, приема ги и се съгласява с тях, и се задължава да ги спазва. Филип Морис може да съхранява в лог-файлове на своя сървър, както и да предоставя на Орбико България при поискване, IP адреса на Потребителя, както и друга информация, необходима за идентификация на Потребителя и възпроизвеждане на електронно изявление за приемане на Общите условия за ползване на уебсайта и Общите условия за онлайн покупка на Продукти в случай на правен спор.

4.5.1. Страните се съгласяват, че въведените данни в процеса по регистрация или редакция на Потребителския акаунт, както и създаването на парола за достъп до Потребителския акаунт представлява уникална идентификация на Регистриран потребител като автор при извършване на електронни изявления посредством Потребителския си акаунт. Електронните изявления (текстови съобщения), които изхождат от Потребителски акаунт, електронна поща или телефонен номер, посочени от Потребителя, както и електронните изявления, изхождащи от електронната поща

или телефонни номера на Филип Морис, посочени в Общите условия за ползване на уебсайта, се считат за подписани с електронен подпис по смисъла на член 3, точка 10 от Регламент (ЕС) № 910/2014 на Европейския парламент и на Съвета от 23 юли 2014 г. относно електронната идентификация и удостоверителните услуги при електронни трансакции на вътрешния пазар и страните приемат, че те имат правната сила на саморъчен подпис в отношенията между тях по смисъла на чл. 13, ал. 4 от Закона за електронния документ и електронните удостоверителни услуги.

Точна информация, предоставена от Потребителя

5.1. В процеса на регистрация Потребителят е длъжен да предостави точни, верни, коректни и актуални данни. Потребителят е длъжен да следи данните да са точни, верни, коректни и актуални през целия период, в който Потребителският акаунт е активен. Всеки Потребител може да променя личните данни, съхранявани в профила му по всяко време чрез достъп до раздела от Уебсайта, наречен „Моят профил“. Данните, предоставени от Потребителя, ще бъдат използвани от Филип Морис и от Продавача за връзка с обслужването на Потребителя и изпълнение на законовите и/или договорните им задължения.

5.2. В случай че Филип Морис или Продавачът не може да изпълни свое договорно или законово задължение своевременно и надлежно, защото Потребителят е предоставил неверни, грешни или неактуални лични данни, Филип Морис и/или Продавачът не носи отговорност за това. Освен това, Потребителят носи пълна отговорност за вреди, понесени от Филип Морис и/или от Продавача поради неверните, грешни или неактуални данни, декларирани от Потребителя. Всяко уведомление или съобщение, изпратено (като част от законовите задължения на Филип Морис или на Продавача) на електронната поща или телефонния номер или пощенския адрес (ако такъв е предоставен), посочени от Потребителя в Потребителския акаунт, се счита за валидно, дори и ако Потребителят не го е получил поради грешка в данните, записани от Потребителя и/или техническа, или друга повреда на сървъра на Потребителя, и/или на телефона, и/или при доставчика на телекомуникационни услуги.

Защита на Потребителския акаунт

6.1. В процеса на регистрация Потребителят трябва да създаде парола въз основа на приложимите правила за сигурност на Филип Морис относно създаването на пароли (дължина, символи, които да се използват и др.). С електронната поща или телефона

и паролата Потребителят получава достъп до цялото съдържание на Уебсайта, до своя Потребителски акаунт и до Електронния магазин.

6.2. Регистрираните потребители са длъжни да не разкриват потребителското име (имейл или телефон) и парола на други лица с цел да се избегне неразрешен достъп и ползване (особено, но не само, от непълнолетни лица). Всеки Потребител следва своевременно да уведоми Филип Морис, ако има основания да смята, че:

а) е възможно потребителското име и/или парола да са станали известни на трето лице, или

б) има риск тяхното потребителско име и/или парола да бъдат използвани без тяхно разрешение.

6.3. Регистрираните потребители носят пълна отговорност за всяко действие или бездействие, извършено през техния Потребителски акаунт. Филип Морис не носи отговорност за вреди, произтичащи от използването на Потребителски акаунт на Регистриран потребител и претърпени от Продавача, който предлага Продукти в Електронния магазин или от трети лица, поради неразрешен достъп или неразрешено ползване на Потребителски акаунт, освен в случаите, когато Филип Морис е бил надлежно уведомен за това предварително, съгласно член 6.4.

6.4. Ако Регистриран потребител има информация или съмнения, че потребителското име и парола може да са били разкрити на трети лица, Потребителят следва да уведоми за това Филип Морис във възможно най-кратък срок на [contact.bg@iqos.com](mailto:contact.bg@iqos.com) или чрез обаждане в Центъра за обслужване на клиенти на телефон 0800 40004.

6.5. Филип Морис може да деактивира или изтрие Потребителски акаунт, ако:

а) Потребителят наруши Общите условия за ползване на уебсайта или приложения и допълнения към тях, ако има такива и са били приети от Потребителя;

б) Потребителят наруши приложимите закони и нормативни разпоредби;

в) при съмнения за злонамерени действия от страна на Регистрирания потребител срещу Филип Морис или други потребители на Уебсайта;

г) ако предоставените от Потребителя данни за регистрация на Потребителски акаунт са неверни, неточни или неправилно използвани;

д) при злоупотреба с или манипулиране на съдържанието в Потребителския акаунт, за което Филип Морис е уведомен от Потребителя.

Права и задължения на Потребителя

7.1. При използване на Потребителския акаунт през Уебсайта Регистрираният потребител има право:

- а) на достъп до съдържанието на Уебсайта, като съдържанието може да е различно в зависимост от настройките, избрани от Потребителя;
- б) да изиска деактивиране или изтриване на своя Потребителски акаунт по всяко време, без да представя основания за искането си.

7.2. При използване на Потребителския акаунт през Уебсайта Потребителят е длъжен да спазва следното:

- а) да спазва действащото в България законодателство и приложимите Общи условия за ползване на уебсайта;
- б) да ползва Потребителския акаунт за покупки на Продукти и достъп до информацията, достъпна на Уебсайта;
- в) да не разкрива своите потребителско име и парола на трети лица, особено когато същите са непълнолетни и да не ползва технически или други средства за разкриване на потребителски имена и пароли на други потребители, както и да не разкрива такава информация, ако има достъп до нея;
- г) да не извършва никакви злоумишлени действия във връзка с Уебсайта;
- д) да уведоми Филип Морис за всяко неразрешено използване или съмнение за неразрешено използване на неговия/нейния Потребителски акаунт или други несъответствия или нарушения, които може да са свързани с умишлено използване на неговия/нейния Потребителски акаунт;
- е) да не извършва никакви действия, които могат да причинят неизправност на Уебсайта или да попречат на достъпа на други Потребители до Уебсайта;
- ж) да не осъществява достъп до Уебсайта чрез друга технология или оборудване освен чрез нормалната функционалност на Уебсайта и да не копира или извлича информация, изображения на търговски марки и каквито и да е други ресурси или раздели от Уебсайта, както и да не създава свои собствени бази данни.

Права и задължения на Филип Морис

8.1. Филип Морис има право:

- а) да променя външния вид (интерфейс), функционалностите или съдържанието на Уебсайта, да прекъсва временно или прекратява функционирането на Уебсайта или



да блокира (постоянно или временно) достъпа на Регистрирани потребители до Уебсайта с или без предварително известие за това;

б) по своя преценка да дава достъп до различен вид съдържание на Уебсайта в зависимост от това дали Потребителят има регистриран Потребителски акаунт или не, или в зависимост от разрешенията в Потребителския акаунт;

в) да блокира (постоянно или временно) достъпа до Уебсайта или раздели от него за всички или определени Потребители при съмнения за нарушения на настоящите Общи условия за ползване на уебсайта, приложимите регулации и закони или други условия; в случай на измама, незаконни дейности от Потребителите или нарушения на договорните взаимоотношения с Филип Морис;

г) да деактивира или изтрие Потребителски акаунт в случаите, предвидени в член 6.5.

Правила относно съдържанието, публикувано на Уебсайта

9.1. Уебсайтът може да включва раздели като блогове, новини или съобщения, публикувани от Потребители, които са достъпни за всички Потребители. Филип Морис не осъществява предварителна редакция и/или друг тип административен контрол на съдържането, публикувано от Потребителите. Всички данни, информация, изявления, позиции и мнения, публикувани от Потребители на Уебсайта не изразяват позицията или политиката на Филип Морис. Всеки Потребител или трето лице с достъп до такава информация може да уведоми Филип Морис за съдържание, създадено от Потребители на [contact.bg@iqos.com](mailto:contact.bg@iqos.com).

9.2. Когато Потребител публикува данни или информация на Уебсайта или ги оповестява на други Потребители, той е длъжен да спазва следните стандарти за съдържанието:

Забранено е публикуването на данни или информация, които:

- нарушават права на интелектуална собственост на Филип Морис или трети лица;
- са обидни, нецензурни или нарушават приложимото законодателство или общественения ред;
- съставляват клевета;
- представляват промоция или реклама на продукти или услуги на трети лица;
- нарушават Общите условия за ползване на уебсайта.

9.3. Съдържанието, публикувано от Потребителя на Уебсайта, трябва да отговаря на горните изисквания и на Общите условия за ползване на уебсайта. Потребителят

носи пълна отговорност за вреди, понесени от Филип Морис във връзка с публикуване на съдържание, което не е в съответствие с член 9.2.

9.4. Филип Морис има право по своя преценка да изтрива или ограничава достъпа до съдържание, публикувано от Потребители, което не съответства на член 9.2.

9.5. Съдържанието, публикувано от Потребителите, се счита за неупововерително и не е обект на правна защита. Потребителите предоставят неограничен, постоянен, неизключителен, подлежащ на прехвърляне лиценз за съхраняване, ползване, възпроизвеждане и разпространение на това съдържание. С публикуването на съдържанието Потребителят дава разрешение то да бъде достъпно за други Потребители и да бъде използвано от Филип Морис.

Разрешение за достъп, достъп и използване на Уебсайта

10.1. Достъпът до пълното съдържание на Уебсайта и възможността за покупки чрез Електронния магазин (управляван от Продавача) е възможен само след регистрация на Потребителски акаунт съгласно разпоредбите, предвидени в член 4 по-горе, и евентуалното приемане на допълнителни общи условия за отделни секции на Уебсайта, за които това е предвидено.

10.2. Потребител не трябва да допуска използването на Уебсайта от лица, които не отговарят на условията в член 4.1 по-горе, в това число да не оставя Уебсайта отворен и/или без надзор в присъствие на такива лица. Потребителят няма право съзнателно да осъществява контакт с непълнолетни лица с цел да ги информира или насърчава да ползват Уебсайта. Постване от страна на Потребител на съдържание от този Уебсайт на други уебсайтове не дава автоматичен достъп до съдържанието на този Уебсайт.

10.3. При приемане на настоящите Общи условия за ползване на уебсайта Регистрираният потребител получава неизключително разрешение за достъп и лично ползване на Уебсайта. Това разрешение в никакъв случай не включва разрешение за копиране на съдържание или промяна на Уебсайта или части от него, което може да бъде предоставено само с писмено разрешение от Филип Морис. Това разрешение за достъп, дадено на Потребителя, не дава право за препродажба или търговско ползване, възпроизвеждане, копиране, пренос, изменение или прехвърляне на разрешението, събиране и ползване на списъци, описания или фотографии на продукти, извличане на данни или друг вид неразрешено използване на настоящия Уебсайт или неговото съдържание. Ползването по какъвто и да е начин на Уебсайта и неговото съдържание за професионални или търговски цели е забранено.

10.4. Филип Морис и компаниите от Групата на Филип Морис държат изключителните права върху името на домейните [www.bg.iqos.com](http://www.bg.iqos.com), [www.iqos.com](http://www.iqos.com), и [www.iqos.bg](http://www.iqos.bg). Освен това всички търговски наименования, използвани на Уебсайта, са обект на правна защита.

10.5. Достъпът до Уебсайта през конкретен линк, публикуван от Потребител, в който и да е друг уебсайт, е възможен само след като са изпълнени всички условия в член 4.1. по-горе.

10.6. Ползването на Уебсайта е разрешено, само при условие че Потребителят действа правомерно и законосъобразно и се въздържа от действия, които вредят на репутацията на Филип Морис или водят до незаконно използване на сайта. Потребителят няма право да внушава наличието на взаимоотношения между Потребителя или трети лица с Филип Морис или на одобрение и подкрепа от Филип Морис, когато такива не съществуват. Забранено е Уебсайтът да се поставя в рамките на друг уебсайт. Филип Морис си запазва правото да премахва разрешението за връзка, без да представя основания за това, без да понася санкции за това и без предварително известие до Потребителя.

10.7. Потребителят няма право да ползва рамкиране или техники за рамкиране на търговска марка, лого или друга фирмена информация (в т.ч. изображения, текст, оформление на страница или формат) от Уебсайта или уебсайтове, свързани с компании от Групата на Филип Морис без предварително писмено съгласие. Потребителят не може да ползва „мета тагове“ или друг „скрит текст“ на база търговски наименования или търговски марки на Филип Морис или компании от Групата на Филип Морис без предварително писмено съгласие. В случай на неразрешено ползване, действието на даденото от Филип Морис разрешение за достъп до Уебсайта автоматично и незабавно се прекратява.

10.8. Възпрепятстването на функционирането на Уебсайта и подмяната, или видоизменянето на съдържание (изображения, фотографии, текстове и др.) е забранено. Извършването или подпомагането по какъвто и да е начин на престъпни деяния като изпращане на вируси, троянски коне, червеи, логически бомби и други действия, които могат да доведат до непозволено или продължително натоварване на инфраструктурата или функционирането на Уебсайта, е забранено. Потребителите са длъжни да спазват задълженията за опазване на лични данни, като същевременно се въздържат от ползване на Уебсайта по вулгарен, обиден, незаконен или неприличен начин.

10.9. Потребителят няма право да унищожава данни, да предизвиква недоволството на другите Потребители, да нарушава правата на собственост на други лица, да изпраща нежелани рекламни или промоционални материали, известни като спам, или да се опитва да влияе на работата или функционалността на Уебсайта или негови характеристики, до които Потребителят има достъп през Уебсайта. Филип Морис информира своите Потребители, че ще уведоми компетентните органи за всяко такова нарушение, ако то му стане известно. Филип Морис също така ще предостави на властите поискани по силата на закона данни.

10.10. Потребителят използва Уебсайта единствено на своя пълна отговорност, по свое желание и въз основа на Общите условия за ползване на уебсайта. Връзката на Потребителя с Уебсайта се осъществява с технически средства и посредством доставчици по избор на Потребителя.

10.11. Този Уебсайт може да бъде свързан посредством хиперлинкове с други уебсайтове, които не са свързани с Филип Морис и чието съдържание не се контролира от същия („Свързани уебсайтове“). Затова Филип Морис не гарантира, че съдържанието, качено на Свързаните уебсайтове е коректно, законосъобразно, пълно, актуално, вярно, точно или с високо качество, и не носи отговорност за него или за загуби или щети, причинени в резултат на или по повод на неговото ползване, или в резултат на или по повод на продажба на продукти чрез него. Също така Филип Морис не може да провери събирането и обработването на лични данни на Потребителите от Свързаните уебсайтове и следователно не носи отговорност във връзка с такова събиране и обработване. Когато Потребителят използва Свързани уебсайтове, към това ползване са приложими общите условия и политиката за поверителност на личните данни на съответния сайт. Потребителят следва да се обърне пряко към собственика или администратора на Свързания сайт във връзка с проблеми, възникнали по отношение на съдържанието и ползването на Свързания сайт. Филип Морис не поема отговорност, не приема или не одобрява по никакъв начин съдържанието или услугите на Свързаните уебсайтове, до които хиперлинковете препращат Потребителя.

Интелектуална собственост, софтуер, съдържание и търговски марки

11.1. Правата на интелектуална собственост върху софтуера и съдържанието на Уебсайта са собственост или на Филип Морис, или на компаниите от Групата на Филип Морис, или на други законни ползватели, и са защитени от действащите закони за правата на интелектуална собственост.

11.2. Потребителят може да съхранява, отпечатва и ползва съдържанието на Уебсайта единствено за лично ползване. Потребителите и третите лица нямат право да публикуват, управляват, разпространяват, копират цялостно или частично, прехвърлят, променят, съхраняват, публикуват повторно, видоизменят или възпроизвеждат по какъвто и да начин и в каквато и да е форма части от съдържанието или негови копия, които са показани на Уебсайта. Също така, Потребителите нямат право да видоизменят, превеждат, декомпилират, реконструират или създават производни произведения чрез използване на софтуер или по друг начин. Търговските марки, използвани в Уебсайта, са собственост на Филип Морис или компании от Групата на Филип Морис. Потребителят или трети лица нямат разрешение или съгласие за използване на търговските марки на Филип Морис или търговските марки на компании от Групата на Филип Морис без специално писмено разрешение от Филип Морис или компании от Групата на Филип Морис.

#### Отговорност

12.1. Потребителят използва Уебсайта и съдържанието в него по своя собствена инициатива и при своя изключителна отговорност. Потребителят се съгласява да обезщети Филип Морис във връзка с доказани вреди и/или разходи, възникнали в резултат от или по повод на виновно нарушаване от страна на Потребителя на Общите условия за ползване на уебсайта. При всички случаи Потребителят трябва своевременно да уведоми Филип Морис чрез раздела Контакти „Връзка с нас“ на Уебсайта, на [contact.bg@iqos.com](mailto:contact.bg@iqos.com) или на телефон 0800 40004, ако му/й е известно или има разумни съмнения, че Уебсайтът се използва по незаконен начин или по начин, който нарушава договорните задължения от Потребителя (дори и поради небрежност на Потребителя) или от друго лице.

12.2. Филип Морис не носи отговорност за вреди, пропуснати ползи или други щети, които произтичат от невъзможност за използването на Уебсайта и/или невъзможност за покупка на Продукт чрез Уебсайта.

12.3. Филип Морис не е страна по договорите за продажба на продукти между Продавача и Потребителите, които закупуват Продукти през електронния магазин. Следователно Филип Морис не носи отговорност за изпълнението на договорните задължения на Продавача към купувачите на продуктите, за предоставената от Продавача или от трети лица на Уебсайта информация, изявления, образи, оферти, коментари, оценки или за други въпроси/ проблеми, възникнали в резултат на и/или по повод покупката на Продукт през електронния магазин, освен в обхвата на отговорността, установен съгласно Закона за електронната търговия и в други

нормативни актове, регулиращи материята по администриране на интернет страници (уебсайтове).

12.4. Филип Морис не носи отговорност за вреди, причинени на Потребители или трети лица вследствие на:

- а) липсата на достъп до Уебсайта независимо по каква причина;
- б) променен външен вид (интерфейс), функции и свойства, временно спиране или прекратяване на ползването на Уебсайта.

12.5. Достъпът и ползването на Уебсайта се осъществяват чрез собствени средства на Потребителя (електронно устройство и достъп до интернет, предоставен от трето лице). Филип Морис не носи отговорност за щети в резултат от вируси, хакерски атаки или друг опасен софтуер, които може да засегнат функционирането на електронното устройство, компютърното оборудване или други уреди, използвани от Потребителя за достъп до Уебсайта или по време на ползване на Уебсайта. Филип Морис не носи отговорност за прекъсване на достъпа до Уебсайта по причини извън неговия контрол или поради технически или други слабости на мрежата, или поради форсмажорни обстоятелства, или непредвидени обстоятелства.

Изтриване на акаунт

13.1. Потребителски акаунт може да бъде изтрит в следните случаи:

а) по искане на Потребителя по всяко време без посочване на основание за това. Искането се извършва с натискане на бутона „Изтрий акаунт“ в „Моят профил“. Данните на Потребителя се изтриват автоматично. Потребителят може да отправи искане за изтриване на данните му/й по всяко време като изпрати имейл на [contact.bg@iqos.com](mailto:contact.bg@iqos.com) или да се обади на телефон 0800 40004.

б) в случаите по член 6.5. по-горе;

в) ако Потребителският акаунт е деактивиран от Филип Морис, съгласно някое от основанията в член 6.5. по-горе. В този случай Потребителският акаунт се изтрива, ако е бил деактивиран за повече от 6 месеца и след изтичане на срока не са налице основания за активиране, освен в случаите когато Потребителският акаунт и съдържанието в него са предмет на наказателно разследване или упражняване на законови права от страна на Филип Морис.

13.2. При изтриване на Потребителски акаунт Потребителят губи всички данни, свързани с акаунта или съдържанието, създадено или достъпно в Потребителския акаунт, както и правата, свързани с него.

13.3. При изтриване на Потребителски акаунт, съдържанието и данните от акаунта се съхраняват в анонимизиран вид от Филип Морис за срок не по-дълъг от 2 (две) години. Част от личните данни от изтрития Потребителския акаунт е възможно да бъдат запазени за по-дълъг срок, ако е налице законово задължение за това или друга обоснована необходимост.

13.4. Изтриването на Потребителски акаунт прекратява договорните отношения между Регистрирания потребител и Филип Морис.

„Услуги и Предимства“ (с предишно наименование „MyIQOS“)

#### 14.1. Общи положения

14.1.1. „Услуги и Предимства“ представлява програма, насочена към Регистрирани потребители и включваща извънгаранционно обслужване, улесняване на потребителите при предявяване на търговски гаранции и възможност за участие в различни активности и търговски програми, организирани от Филип Морис.

14.1.2. Всеки участник в „Услуги и Предимства“ трябва да прочете внимателно настоящите Общи условия при регистрацията си за участие в „Услуги и Предимства“. Участниците се съгласяват да спазват Общите условия. В случай на несъгласие (или невъзможност за спазване на Общите условия) Регистрираните потребители могат да се откажат от участие в програмата „Услуги и предимства“ по всяко време директно от своя Потребителски акаунт в Уебсайта (ако имат такъв), като се свържат с Център за обслужване на клиенти на имейл адрес: [contact.bg@iqos.com](mailto:contact.bg@iqos.com) или на безплатен номер: 080040004, или като се обърнат към служител в специализиран IQOS магазин.

14.1.3. Организатор на „Услуги и Предимства“ за Регистрирани потребители е „Филип Морис България“ ЕООД, дружество, вписано в Търговския регистър и регистъра на юридическите лица с нестопанска цел при Агенцията по вписванията с ЕИК 831152996, със седалище: София, ж.к. „Лозенец“, ул. „Атанас Дуков“ № 32, офис сграда „М Plaza“, ет. 2, тел: +359 2 806 3100, email: [contact.bg@iqos.com](mailto:contact.bg@iqos.com).

14.1.4. Програмата „Услуги и Предимства“ се изпълнява на територията на Република България.

14.1.5. Филип Морис предлага програмата „Услуги и Предимства“ и на пълнолетни физическа лица, които имат потребителски профил в CRM Системата. За избягване на съмнение, услугите и предимствата, които се предоставят по програмата „Услуги и Предимства“ като част от Общи условия за ползване на Уебсайта, не се кумулират с предвиденото в приетите от Потребител самостоятелни общи условия за прилагането

на програмата „Услуги и Предимства“ извън контекста на ползването на Уебсайта, доколкото и в двата случая става дума за една и съща програма.

14.1.6. Услугите и предимствата, предлагани по програмата „Услуги и Предимства“, не могат да се комбинират с други отстъпки, промоционални условия или други подобни услуги и ползи по други търговски програми, насочени към клиенти и възложени за изпълнение от или предлагани от Филип Морис.

14.1.7 Доколкото в рамките на програмата „Услуги и Предимства“ има приемственост по отношение на други търговски програми на Филип Морис, някои от услугите и ползите, предлагани по „Услуги и Предимства“ (или услуги много сходни на тях), вече са били предлагани в рамките на такива други търговски програми. В тази връзка, Участниците нямат право да се възползват от услуги или предимства по настоящата програма, за които е предвидено, че са еднократни (или съответно за фиксиран брой пъти), ако вече са изчерпали възможността да се възползват от същите или сходни услуги или предимства, предлагани по други търговски програми (включително, но не само програмата за лоялност „IQOS Club“ или Програмата за регистрирани потребители на lil), насочени към клиенти и възложени за изпълнение от или предлагани от Филип Морис. Така например, Участници, които вече са се възползвали от Програмата при регистриране на първо lil устройство по Програмата за регистрирани потребители на lil, нямат правото да се възползват от аналогичната възможност да спечелят продукти на Филип Морис при закупуване на първо Устройство в рамките на „Услуги и Предимства“.

## 14.2. Дефиниции

Следните дефиниции се прилагат единствено за този раздел 14:

„Аксесоар“ е аксесоар, проектиран за използване с Устройство, включително, но не само капачка, калъф, мобилно зарядно, зарядно за автомобил, стойка за автомобил, контейнер, капак, рингове, протектор, панел и други аксесоари за Устройството.

„Дата на записване“ се определя като датата, на която Регистрираният потребител се присъединява към „Услуги и Предимства“, след като е приел тези Общи условия или самостоятелните общи условия за прилагането на програмата „Услуги и Предимства“. За Регистрираните потребители, които са били записани за участие в Програма за регистрирани потребители на lil, Датата на записване е датата, на която двете програми се обединяват в „Услуги и Предимства“, а именно 23.08.2022.

„Код за препоръка“ представлява уникален 8 - знаков номер, комбинация от цифри и букви, който всеки Участник, който притежава Регистрирано устройство, получава по имейл и може да ползва или предостави за получаването на отстъпка при покупка



съгласно посоченото в чл. 14.7. по-долу. Участниците имат възможност да проверят своя Код за препоръка и в своя профил в „Услуги и Предимства“ секцията на Уебсайта или като се свържат с Център за обслужване на клиенти на имейл адрес: [contact.bg@iqos.com](mailto:contact.bg@iqos.com) или на безплатен номер: 080040004 или като се обърнат към служител в специализиран магазин IQOS.

„Компонент“ е холдърът или джобното зарядно на Устройството, всеки от които е отделно електронно устройство, а заедно представляват Устройството (според дефиницията по-долу). За избягване на съмнение, не всички Устройства имат отделни Компоненти (холдър и джобно зарядно). За целите на тези Общи условия всяка референция към Компонент означава единствено Компоненти, които са регистрирани в CRM Системата и е релевантна, само ако съответното Устройство има отделни холдър и джобно зарядно.

„Регистрирано устройство“ означава Устройство, което е собственост на Регистриран потребител и което е регистрирано като негово в CRM системата. За да се счита едно устройство за регистрирано, ако то е двукомпонентно, всеки отделен Компонент следва да е регистриран в CRM Системата.

„Регистриран компонент“ означава Компонент (холдър и/или зарядно, регистрирани към конкретно Устройство или отделно), който е собственост на Регистриран потребител и който е регистриран като негов в CRM Системата.

„Търговец“ означава търговци, предлагащи Филип Морис продуктите на пазара в Република България.

„Устройство“ означава система за нагриване на тютюн за многократна употреба с марка IQOS, lil SOLID или с друга марка, внасяни, въвеждани и/или предлагани на местния пазар в Република България от Филип Морис.

„Участник“ е всеки Регистриран потребител, който реши да се запише за участие в „Услуги и Предимства“ и приеме настоящите Общи условия или самостоятелните общи условия за прилагането на програмата „Услуги и Предимства“, както и Регистриран потребител, който е бил записан за участие в Програма за регистрирани потребители на lil.

„Център за обслужване на клиенти“ е контактен център за обслужване на клиенти, потребители на продукти на Филип Морис, който функционира по възлагане и под контрола на Филип Морис.

„CRM система“ - Системата за управление на отношенията с клиенти на Филип Морис.

### 14.3. Условия за участие

14.3.1. Програмата „Услуги и Предимства“ е достъпна само за Регистрирани потребители. Служителите на Филип Морис, Търговците, участващи в провеждане на кампании, достъпни чрез „Услуги и Предимства“, както и техните служители, нямат право на участие в „Услуги и Предимства“.

14.3.2. Участниците носят отговорност да предоставят на Филип Морис точен имейл адрес и телефонен номер, на който да получават съобщения, свързани с приемането, изпълнението, изменението и прекратяването на действието на Общите условия. При промяна на имейл адреса на Участник, той/тя следва да актуализира информацията в своя Потребителски акаунт или без излишно забавяне по друг начин да съобщи за промяната на Филип Морис, по някой от начините посочени в чл. 14.1.2. Съответният Участник ще получи потвърдителен имейл за промяната. За да се избегне всякакво съмнение, Филип Морис ще изпраща маркетингови съобщения само на Регистрирани потребители, които са дали доброволно, конкретно, информирано, свободно изразено и недвусмислено съгласие за получаване на маркетингови съобщения. В останалите случаи имейлът ще се ползва за предоставяне на информация относно „Услуги и Предимства“ и Общите условия, само доколкото това е необходимо за приемането, изпълнението, изменението и прекратяването на действието на Общите условия или за спазването на закона.

14.3.3. Филип Морис си запазва правото да откаже или прекрати участието на лице, което не е Потребител или Регистриран потребител.

14.3.4. Естеството на участието в „Услуги и Предимства“, както и услугите и ползите, предоставяни в рамките на програмата, са лични и не могат да бъдат прехвърляни на трети лица.

14.3.5. Настоящите Общи условия са валидни само на територията на Република България и са обвързани от действието на програмата „Услуги и Предимства“, която също е ограничена до тази територия, без това да засяга правата на Участниците по чл. 14.5. Ако Участник промени държавата, в която живее, участието му/й се прекратява с уведомление по имейл до него/нея за прекратяването.

14.3.6. Филип Морис получава, съхранява и обработва Ваши лични данни във връзка с управлението на програмата „Услуги и Предимства“ и Вашето участие в нея. За да научите повече за начина, по който обработваме Ваша лична информация, прочетете Съобщението за защита на лични данни на Филип Морис и Орбико България.

14.4. Услуги по извънгаранционно обслужване във връзка със случайно увреждане на Регистрирано устройство IQOS или Регистриран компонент IQOS

#### 14.4.1. Замяна при случайно увреждане

Замяна при случайно увреждане.

14.4.1.1 Ако Регистрирано и принадлежащо на Участник устройство IQOS ILUMA или Регистриран компонент IQOS ILUMA, закупен и доставен до 10 април 2025 г. включително, претърпи случайно или неволно увреждане (извън повредите, подлежащи на отстраняване по реда на законовата гаранция по Закона за предоставяне на цифрово съдържание и цифрови услуги и за продажба на стоки), което засяга неговата функционалност и което не се дължи на неправилна употреба или безразсъдно поведение, Участникът има право на еднократна замяна на повреденото Регистрирано устройство IQOS / Регистриран компонент IQOS по силата на условията, предвидени в настоящия раздел. Правото на замяна при случайно увреждане по този параграф е приложимо, ако случайното увреждане е настъпило до изтичане на 12 месеца от датата на регистрация / покупка / доставка (която е най-късна) на IQOS Устройството/ IQOS Компонента.

#### 14.4.1.2 Всеки Участник, който:

а) е откликнал на първо и второ телефонно обаждане, осъществено по възлагане от Филип Морис във връзка с първо IQOS ILUMA / ILUMA i Устройство, закупено на или след 11 април 2025 г., и

б) е регистрирал в CRM системата своето закупено първо IQOS ILUMA / ILUMA i Устройство в рамките на 30 календарни дни от доставката/покупката,

има право да получи еднократно замяна на избрано от него негово Регистрирано устройство IQOS ILUMA / ILUMA i или Регистриран компонент IQOS ILUMA / ILUMA i, който претърпи случайно или неволно увреждане (извън повредите, подлежащи на отстраняване по реда на законовата гаранция по Закона за предоставяне на цифрово съдържание и цифрови услуги и за продажба на стоки), което засяга неговата функционалност и което не се дължи на неправилна употреба или безразсъдно поведение.

14.4.1.3. Независимо от правото по т. 14.4.1.1 или 14.4.1.2, Участници, които са регистрирали в CRM системата Устройство IQOS ILUMA i PRIME в рамките на 30 календарни дни от датата на доставката/покупката, имат право да получат замяна на съответното Регистрирано устройство или негов Регистриран компонент, който претърпи случайно или неволно увреждане (извън повредите, подлежащи на отстраняване по реда на законовата гаранция по Закона за предоставяне на цифрово съдържание и цифрови услуги и за продажба на стоки), което засяга неговата

функционалност и което не се дължи на неправилна употреба или безразсъдно поведение.

14.4.2 В случай че Регистрирано устройство / Регистриран компонент подлежи на замяна по реда на т. 14.4.1, Участникът трябва да предаде повреденото Регистрирано устройство / Регистриран компонент на Търговец, разполагащ с достъп до CRM Системата, на когото е възложено оказването на съдействие на потребители при такъв вид замяна. След като Участникът предаде нефункциониращото Регистрирано устройство / Регистриран компонент, той има право да получи в замяна Устройство / Компонент от същия вид, модел и цвят и с еквивалентни функции. Ако Търговецът не разполага в наличност с Устройство / Компонент от същия вид, модел или цвят, в замяна на Участникът ще бъде предоставено Устройство / Компонент с поне еквивалентна функционалност и качества. На Участника се предоставя в замяна изцяло ново IQOS устройство, когато всички Компоненти на предаденото Устройство са неизправни в тяхната цялост или когато съответното Регистрирано устройство се състои от един Компонент. Когато се установи повреда на отделен Компонент (например само холдър или само джобно зарядно), се заменя само и единствено повреденият Компонент.

14.4.3. Ограничения на замяната при случайно увреждане.

Участниците трябва да предприемат всички разумни предпазни мерки за защита на тяхното Регистрирано устройство / Регистриран компонент и да ги ползват и поддържат съгласно инструкциите и Ръководството за потребители. В противен случай нямат право на замяна по настоящия ред.

За всяко от правата по т. 14.4.1.1, 14.4.1.2 и 14.4.1.3 (доколкото са приложими) Участниците имат право само на една замяна поради случайно увреждане за всеки Регистриран компонент IQOS (независимо дали тази замяна е по реда на този Раздел 14.4 или по реда на долния Раздел 14.5). Когато Устройството IQOS няма отделни Компоненти (какъвто напр. е случаят с IQOS ILUMA One), Участниците имат право на една замяна за всяко Регистрирано устройство IQOS.

Регистрирано IQOS устройство/Регистриран IQOS компонент не подлежат на замяна при следните обстоятелства:

- ако случайното увреждане е възникнало преди Датата на записване за участие в програмата „Услуги и Предимства“;
- ако случайното увреждане е настъпило след изтичане на 24 месеца от датата на регистрация / покупка / доставка (която е най-късна) на IQOS Устройството/ IQOS Компонента;

- повредата се дължи на неправилна употреба или злоупотреба, видоизменяне или опит за видоизменяне на Регистрираното IQOS устройство/Регистрирания IQOS компонент, токов удар;
- IQOS Устройства/ IQOS Компоненти, чиито сериен номер е бил променен, заличен или премахнат;
- при повреда или неизправност, причинени от опит за отваряне, видоизменяне или ремонтиране на IQOS Устройството/ IQOS Компонента от потребителя или от доставчик на сервизни услуги, който не е акредитиран от производителя;
- загуба или кражба на IQOS Устройството/ IQOS Компонент ;
- козметични увреждания по IQOS Устройството/ IQOS Компонента , които не влияят на неговата функционалност, в т.ч. но не само: леки пукнатини, драскотини, нацърбване, счупена пластмаса по портове и обезцветяване;
- повреда или неизправност, дължащи се на обичайно износване и/или употреба на IQOS Устройството/ IQOS Компонент ;
- неправилно боравене, контакт с течност, повреди, дължащи се на пожар, наводнение, или природно бедствие, война, тероризъм или непреодолима сила;
- неизправност поради използване на продукт, който не е съвместим с IQOS Устройството/ IQOS Компонента;
- повреда или неизправност, дължащи се на неспазване на инструкциите за употреба в Ръководството за потребители или
- повреда, поради дефектни материали и/или изработка, и/или дизайн; тези повреди обаче се покриват отделно съгласно Вашите потребителски права по закон или от търговската гаранция за IQOS Устройството/ IQOS Компонента, която допълва и не засяга всички останали права и средства за правна защита на потребителя, предвидени в законодателството за защита на потребителите в държавата, където е закупен продуктът.

#### 14.4.4. Предявяване на искане по процедурата за случайно увреждане.

Участници, чиито Регистрирани IQOS устройства / Регистрирани IQOS компоненти са претърпели случайно увреждане, могат да предявят искане за замяна, както следва:

- чрез обаждане в Център за обслужване на клиенти на телефон 0800 40004;
- чрез посещение на всеки специализиран IQOS магазин в България;

- чрез посещение в търговски обект, в който има присъствие на IQOS консултант (информация за тези обекти може да намерите на уебсайта [bg.iqos.com](http://bg.iqos.com) или като се обадите на Център за обслужване на клиенти на телефон 0800 40004).

Всички други продукти на Филип Морис, различни от Регистрирани Устройства и/или Компоненти IQOS, не попадат в обхвата на Услугите по извънгаранционно обслужване във връзка със случайно увреждане.

Участниците, които имат право на замяна съгласно Общите условия, могат да получат своето заменено Устройство/Компонент, както следва:

- За искания, предявени в Център за обслужване на клиенти: замененото Устройство/Компонент ще бъде доставено по куриер, след като посоченият от Филип Морис Търговец получи повреденото Устройство/ Компонент по куриер.
- За искания, предявени в специализиран IQOS магазин или друг търговски обект, управляван от Търговец, който има достъп до CRM Системата, или е с присъствието на IQOS консултант: повреденото Регистрирано устройство / Регистриран компонент може да бъде върнато в съответния специализиран IQOS магазин или в търговския обект.

#### 14.4.5. Бърза замяна.

Участниците, които имат право на замяна при случайно увреждане, могат да се възползват от условията за бърза замяна по чл. 14.6.3 по-долу.

14.4.6. За избягване на всяко съмнение, този раздел се прилага само и единствено по отношение на IQOS ILUMA / IQOS ILUMA i Устройства или Компоненти и не се прилага по отношение на Устройства или Компоненти IQOS ILUMA “Refreshed”.

14.5. Услуги по обслужване във връзка с предоставяне на помощ в чужбина относно Регистрирано устройство IQOS или Регистриран компонент IQOS

#### 14.5.1. Помощ в чужбина

Участниците имат достъп до безплатен номер 00800 2559 2559 при пътуване в чужбина в държавите, посочени в чл. 14.5.3., който може да бъде периодично актуализиран от Филип Морис. В някои държави разговорът може да се таксува според тарифите на Вашия мобилен оператор. Моля, проверете условията на своя мобилен оператор, преди да се обадите на безплатния номер 00800 2559 2559. Някои мобилни оператори може да поставят технически ограничения за достъп до този вид номера. Ако Вашият мобилен оператор е поставил такива ограничения, можете да се

свържете с нас на телефон 0041 21 5478888 (разговорът ще бъде таксуван по тарифния план на Вашия оператор).

Услугата включва помощ за отстраняване на проблеми от Център за обслужване на клиенти и при необходимост, замяна на Вашето Регистрирано IQOS ILUMA / ILUMA i устройство/ Регистриран IQOS ILUMA / ILUMA i компонент при (i) случайно увреждане в съответствие с настоящия Раздел (ii) проблеми с IQOS Устройството/ IQOS Компонента, определени като дължащи се на материали или изработка, при условие че продуктът е ползван в съответствие с Ръководството за потребители (iii) поддръжка съгласно търговската гаранция на Вашето IQOS Устройство/ IQOS Компонент извън държавата, където то е закупено.

Вариантите за обслужване, наличността на Устройствата/Компонентите IQOS, времето за реакция и доставка са различни в различните държави. Тази услуга не засяга Вашите законови права и правата Ви по търговската гаранция за IQOS, валидна в държавата, където е закупен продуктът.

#### 14.5.2. Ограничения на замяната при помощ в чужбина.

Ограниченията, предвидени в тези Общи условия, са приложими по отношение на замяна на Регистрирано IQOS устройство / Регистриран IQOS компонент при случайно увреждане в рамките на помощ в чужбина.

Не подлежат на замяна Регистрирани IQOS устройства/ Регистрирани IQOS компоненти с повреди, дължащи се на материалите или изработката, в случаите съгласно чл. 14.4.3.

#### 14.5.3. Предявяване на искане по процедурата за Помощ в чужбина

Участниците следва:

- да предявят искането си чрез обаждане в Център за обслужване на клиенти на телефон 00800 2559 2559 във възможно най-кратък срок от датата, на която Регистрираното IQOS устройство / Регистрираният IQOS компонент е претърпял случайно увреждане или показва проблеми, свързани с материалите или изработката, при условие че се ползва съгласно инструкциите за употреба в Ръководството за потребители, като предоставят и следната информация: (1) сериен номер на засегнатото IQOS Устройство; (2) описание на външните индикации, проблемите или причините за увреждането на IQOS Устройството / IQOS Компонента; (3) съобщения за грешки и (4) предприети действия преди Устройството/Компонента да покаже проблемите и предприети стъпки за решаване на проблема;

- да следват инструкциите за опаковане и изпращане на Центъра за обслужване на клиенти за доставка на засегнатото IQOS Устройство / IQOS Компонент до Филип Морис (или филиалите му или упълномощени партньори).

Филип Морис (или филиалите му или упълномощени партньори) определя дали Участникът има право на замяна на Регистрирано IQOS устройство / Регистриран IQOS компонент в съответствие с настоящия Раздел.

Участниците, които имат право на замяна по процедурата за помощ в чужбина съгласно тези Общи условия, могат да получат подмененото Устройство/Компонент IQOS, както следва:

- За искания, предявени в Център за обслужване на клиенти: подмененото Устройство/Компонент IQOS ще бъде доставено по куриер, след като посоченият от Филип Морис Търговец получи повреденото Устройство/ Компонент IQOS чрез куриер.
- За искания, предявени в специализиран IQOS магазин или друг търговски обект: повреденото IQOS Устройство / IQOS Компонент може да бъде върнато в специализиран IQOS магазин или друг търговски обект в държавата и замяната се извършва в съответния магазин/обект. Информация за магазините, предлагащи тази услуга, можете да получите на телефон 00800 2559 2559.

Участниците трябва да спазват приложимите закони и нормативни изисквания за внос и износ, като носят отговорност за заплащането на мита, данък добавена стойност и други данъци и такси, ако са приложими.

Към датата на публикуване на настоящите Общи условия държавите, където е валидна услугата помощ в чужбина са: Армения, Канада, Колумбия, Хърватска, Кюрасао, Гръцки Кипър, Чехия, Дания, Доминиканска Република, Франция, Германия, Гърция, Гватемала, Израел, Италия, Япония, Казахстан, Корея, Латвия, Литва, Молдова, Нидерландия, Нова Зеландия, Палестина, Полша, Португалия, Остров Реюнион, Румъния, Русия, Сърбия, Словакия, Словения, Южна Африка, Испания, Швейцария, Великобритания, Украйна, Турски Кипър. Помощ в чужбина може да не се предлага след датата на публикуване на Общите условия в някои от тези държави или други държави, които не са в горния списък, може да започнат да



предлагат тази услуга. Актуална информация можете да получите от Център за обслужване на клиенти на телефон 0800 40004 или на Уебсайта.

14.5.4 За избягване на всяко съмнение, този раздел се прилага само и единствено по отношение на IQOS ILUMA / IQOS ILUMA i Устройства или Компоненти и не се прилага по отношение на Устройства или Компоненти IQOS ILUMA “Refreshed”.

#### 14.6. Услуги по гаранционно обслужване

14.6.1. Участниците имат право да предявяват рекламации по търговска гаранция на Регистрирано устройство или Регистриран компонент, без необходимост от представяне на касова бележка или друг документ удостоверяващ покупката, както и без необходимост от предоставяне на заявлението на производителя за предоставяне на търговската гаранция.

14.6.2 При удовлетворена рекламация по търговска гаранция Участниците могат да се възползват от възможността да получат заменящото устройство или компонент чрез безплатна доставка с куриер на посочен от тях адрес.

14.6.3 Участниците могат да се възползват от възможност за бърза замяна при предявяване на рекламация по търговска гаранция на Регистрирано устройство или Регистриран компонент, както и в случаите по чл. 14.4. Услугата за бърза замяна е приложима при предявена чрез обаждане в Центъра за обслужване на клиенти на телефон 0800 40004 основателна рекламация по търговска гаранция или основателно искане за замяна по процедурата за случайно увреждане. Бързата замяна се осъществява чрез куриер в рамките на 3 часа от потвърждението на Центъра за обслужване на клиенти, че предявената рекламация или искане по чл. 14.4. е основателно. Услугата за бърза замяна се предлага от понеделник до петък, при обаждане от страна на Регистрирания потребител между 08:00 и 15:00 часа и важи само за град София. Поради независещи от Филип Морис обстоятелства е възможно услугата за бърза замяна да е временно неналична – моля уточнете изрично с обслужващия Ви служител на Центъра за обслужване на клиенти дали услугата е текущо налична. Филип Морис не носи отговорност, в случай че услугата за бърза замяна е временно неналична или в случай на забавена доставка от страна на куриера.

#### 14.7. Програма за препоръка

14.7.1. Всеки Участник, който притежава Регистрирано IQOS и/или lil SOLID устройство, има възможност да препоръча на пълнолетни пушачи да закупят първото си IQOS ILUMA / IQOS ILUMA i устройство с отстъпка, като им предостави своя Код за препоръка или телефонен номер, с който е регистриран в CRM Системата, като Кодът

за препоръка / телефонния номер следва да бъде посочен от пълнолетния пушач при покупка на първо IQOS ILUMA / IQOS ILUMA i устройство в уебсайта или в търговския обект с достъп до CRM Системата, в който се продават IQOS ILUMA / IQOS ILUMA i устройства.

14.7.2 При прилагане на Кода за препоръка или при успешно въвеждане на телефонен номер на Участник, който притежава Регистрирано устройство и с който е регистриран в CRM Системата, всеки пълнолетен пушач, който към момента не притежава Регистрирано IQOS устройство, може да закупи първото си IQOS устройство с не по-малко от 20,00 лв. отстъпка от продажната му цена за: IQOS ILUMA, IQOS ILUMA i, IQOS ILUMA One, IQOS ILUMA i One, IQOS ILUMA Prime и IQOS ILUMA i Prime, при условие че се регистрира в CRM Системата и впише устройството в потребителския си профил. Гореописаните условия за получаване на отстъпка от цената не се прилагат за устройства lil SOLID, както и за устройства IQOS ILUMA Refreshed.

#### 14.7.3.

За всяка успешна препоръка, изразяваща се в покупка и регистрация на първо IQOS ILUMA / IQOS ILUMA i Устройство в профила на нов потребител, за която пълнолетният пушач е използвал получения от Участника Код за препоръка или регистриран в CRM системата телефонен номер, посредством SMS, Участникът получава линк, водещ до уеб страница, даващ му възможност да участва в игра на късмета при спазване на следните правила:

- 1) Участникът може да посети уеб адреса от получения линк в рамките на до 30 (тридесет) календарни дни от датата на получаването му;
- 2) При използване на линка, Участникът ще бъде отведен до уеб страница, на която ще може да участва в игра на късмета - „Колелото на късмета“ или друг вид активност, организирана и провеждана от Филип Морис България. Съответната активност, достъпна за Участника посредством получения от него линк, е уеб базирана игра на късмета, която предоставя шанс на всеки Участник с право на участие да спечели на случаен принцип някоя от предвидените за съответния период на провеждане награди.
- 3) При играта на късмета ще е възможно да бъдат спечелени различни видове награди – например отстъпка в различен размер от цената на IQOS устройства и Аксесоари; награди под формата на продукти от портфолиото на Филип Морис; или други награди по преценка на Филип Морис за съответния период на провеждане на активността.

4) Участникът взема участие в играта на късмета следвайки предоставените му на уеб страницата инструкции, като това му дава шанс да спечели награда;

5) За спечелената награда от Играта на късмета Участникът получава код посредством SMS с валидност от 12 (дванадесет) месеца, считано от дата на получаване на SMS-а.

6) Полученият код може да бъде представен и ползван: 1) в онлайн магазина на IQOS, когато с него се предоставя отстъпка от цената на IQOS устройство и/или IQOS Аксесоари, и/или 2) в търговски обекти с достъп до CRM Системата, в които може да получи или отстъпка от продажната цена на IQOS Устройство и/или IQOS Аксесоари, или да получи спечелените от него продукти от портфолиото на IQOS или други награди.

Участникът не може да участва повече от общо 12 пъти в играта на късмета по-горе, респективно да спечели повече от 12 награди в рамките на 12 месеца. За всяка следваща успешна препоръка след 12-тата в рамките на 12 месеца Участникът не получава линк за достъп до уеб страницата, където се провежда организираната активност – игра на късмета. Когато Участникът е спечелил код, даващ право на отстъпка от продажната цена на IQOS Устройство и/или IQOS Аксесоари, същият не може да се комбинира с друг спечелен код за отстъпка в рамките на единична покупка. В рамките на единична покупка, може да се ползва само един код за отстъпка от цената. Спечеленият код за отстъпка от продажната цена на IQOS Устройство и/или IQOS Аксесоари не може да се комбинира с актуални, действащи промоционални условия или други търговски програми на Филип Морис.

14.7.4. Участието в играта на късмета е лично и само Участникът, направил успешната препоръка може да се възползва от спечелената награда.

14.7.5. Спечелените от Участника награди могат да се получат, чрез изпратения посредством SMS код както в Онлайн магазина, така и в търговските обекти на Търговци с достъп до CRM Системата за отстъпка при закупуването на IQOS Устройства и/или Аксесоари (посочен е минимален размер на отстъпката, който не ограничава търговците на дребно да дават допълнителни отстъпки и отстъпки в по-големи размери, други търговски условия или други стимули за своите клиенти, доколкото са позволени от закона). Когато Участникът получи код, посредством SMS, даващ му право да спечели продукти от портфолиото на IQOS, същият може да бъде ползван в търговските обекти на Търговци с достъп до CRM Системата, които ще предоставят и съответно спечелените IQOS продукти. За пълна и актуална информация за това, къде можете да се възползвате от кодовете за отстъпка от

продажната цена на IQOS устройства и/или IQOS аксесоари, или спечеления код за награди – продукти от портфолиото на IQOS, можете да се обадите на: 080040004.

14.7.6. Всеки Участник приема, че неговият/нейният телефонен номер, с който е регистриран в CRM Системата, може да бъде използван като код за отстъпка при регистриране на пълнолетен пушач с първо устройство като част от програмата за препоръка. По всяко време, всеки Участник, може изрично да заяви отказ от участието си в програмата за препоръка по настоящия раздел като се обади на: 080040004.

14.7.7. Филип Морис си запазва правото да организира допълнителни инициативи и кампании по реализацията на настоящата програма, които да позволят на всеки Участник, отговарящ на конкретно заложените условия за всяка инициатива да получи шанс за участие и спечелване на предвидените в нея награди. За всички допълнително организирани инициативи Участниците ще получат подробна информация в предпочитания от тях канал за комуникация, в случай че са дали своето предварително изрично съгласие за получаване на маркетингова комуникация и маркетингови съобщения от Филип Морис – Viber, електронна поща, телефонни обаждания.

14.7.8. В промоционални периоди Филип Морис запазва правото си да ограничи достъпа до възможността за участие в Програмата за препоръка, посредством Онлайн магазина.

#### 14.8. Програма при регистриране на първо Устройство

14.8.1. Всеки Участник, който регистрира своето първо IQOS ILUMA / IQOS ILUMA i и/или първо lil SOLID Устройство в CRM Системата при неговото закупуване и след приемането на Общите условия на програмата „Услуги и Предимства“, има право да получи по SMS дигитален код, даващ възможност за спечелване на продукти на Филип Морис, според наличните условия към момента на регистрацията в системата. Спечелените продукти на Филип Морис се предоставят в обекта, в който е закупено устройството или ако е закупено онлайн, в търговските обекти на Търговци с достъп до CRM Системата. За пълна и актуална информация за това, къде можете да получите спечелен продукт, обадете се на: 080040004.

#### 14.9. Програма „Trade-in“

Trade-in (наричана преди „Върни старото си Устройство ... и вземи ново устройство ... с отстъпка от цената“) е програма, по която Участници могат да върнат старо

Устройство, различно от IQOS ILUMA / IQOS ILUMA i / IQOS ILUMA “Refreshed”, и да закупят ново Устройство ILUMA / ILUMA i с отстъпка от цената при следните условия:

- могат да бъдат върнати следните Регистрирани устройства: IQOS 2.4P, IQOS 3, IQOS 3 Multi, IQOS 3 DUO, IQOS ORIGINALS, IQOS 3 DUO Refreshed, lil Solid 2.0 или lil Solid Ez;
- могат да бъдат върнати независимо от състоянието им (повредено, работещо или устройство със счупени части), както и независимо дали Устройството е в гаранция;
- следва да бъдат върнати заедно с всички основни Компоненти (ако има такива), които са се съдържали в оригиналната опаковка на Устройството, а именно джобно зарядно и холдър. Връщането на адаптери и USB кабели към Устройствата не е задължително;
- уникалните номера на Устройството и/или отделните Компоненти (холдър и джобно зарядно), които го съставляват, трябва да съвпадат с тези, регистрирани в профила на Участника в CRM Системата. Ако само един Компонент (т.е. само холдър или само джобно зарядно устройство) е регистриран в потребителския профил на Участника в CRM Системата, същият не може да се възползва от тази програма. Ако Участникът представи Компонент, който не е регистриран в неговия профил в CRM Системата (т.е. дори и един Компонент да отговаря на условията на програмата), той не може да се възползва от тази програма.
- тази програма дава възможност за закупуване на IQOS ILUMA / ILUMA i, IQOS ILUMA One / ILUMA i One и/или IQOS ILUMA Prime / ILUMA i Prime с не по-малко от 20,00 лв. отстъпка от цената. Посочената отстъпка по-горе е минимален размер, който не ограничава търговците на дребно да предоставят допълнителни отстъпки, отстъпки в по-големи размери, други търговски условия или други стимули за своите клиенти, доколкото са позволени от закона.
- всеки Участник, закупил своето IQOS ILUMA / IQOS ILUMA i устройство, възползвайки се от условията по настоящия раздел, има право да получи и дигитален код посредством SMS съобщение, с шанс да спечели продукти от портфолиото на Филип Морис. Спечелените награди се предоставят на момента в търговския обект, в който е закупено устройството или ако е закупено от онлайн магазина на IQOS - в търговските обекти на Търговци с достъп до CRM Системата. За пълна и актуална информация за това къде можете да получите спечелена награда по настоящия раздел, може да се свържете с нас на: 080040004.

- Участниците могат да се възползват от програмата еднократно за всеки период от 12 месеца, считано от последния случай, в които са упражнили своите права по настоящата програма. Програмата не може да се използва, ако в последните 12 месеца Участник се е възползвал от аналогична или подобна възможност в рамките на или извън настоящите Общи условия. Условията на програмата не могат да се комбинират с други програми или промоции, организирани от Филип Морис, или с кодове за отстъпка на Филип Морис.
- По настоящата програма не се предоставя отстъпка от цената при закупуване на IQOS ILUMA Refreshed устройства както и по отношение на всички lil SOLID устройства.

Филип Морис си запазва правото да организира допълнителни инициативи по реализацията на Trade-in програмата, при които условията на програмата да са по-благоприятни за някои Участници за определен времеви период. За всички допълнително организирани инициативи Участниците могат да получат подробна информация в предпочитания от тях канал за комуникация, в случай че са дали своето предварително изрично съгласие за това за някой от следните канали – Viber, електронна поща, телефонни обаждания.

Програмата Trade-in може да се използва при всеки Търговец с достъп до CRM Системата, както и в онлайн магазина на IQOS.

Пример: Ако Участник иска да се възползва от Trade-in през Онлайн магазина, е достатъчно да влезе в профила си и да избере съответния продукт по програмата в онлайн магазина, като от падащото меню следва да посочи Устройството, което иска да замени. В падащото меню ще се визуализират всички Устройства, които са регистрирани под профила на този Участник, различни от IQOS ILUMA / IQOS ILUMA i / IQOS ILUMA “Refreshed”.

#### 14.10. Програма за лоялност IQOS CLUB

14.10.1 Всеки Участник, който притежава Регистрирано устройство, има право да стане член на програмата за лоялност на Филип Морис „IQOS CLUB“.

#### 14.11. Други програми за Участници в „Услуги и Предимства“

14.11.1. Филип Морис периодично може да организира търговски програми в полза на Участниците, които отговарят на определени критерии.

#### 14.12. Срок и прекратяване

14.12.1. Участието в „Услуги и Предимства“ започва от Датата на записване за участие и продължава до момента, в който съответният Участник сам прекрати участието си или то бъде прекратено от Филип Морис.

14.12.2. Участниците могат да отменят участието си по всяко време директно от своя Потребителски акаунт в Уебсайта, като се свържат с Център за обслужване на клиенти на имейл адрес: [contact.bg@iqos.com](mailto:contact.bg@iqos.com) или на безплатен номер: 080040004 или като се обърнат към служител в специализиран магазин IQOS.

14.12.3. Филип Морис може да прекрати участието на Участник по всяко време и с незабавно действие при нарушение на Общите условия или ако Участникът престане да е Регистриран потребител.

14.12.4. При прекратяване на участието действието на Общите условия по отношение на съответния Участник се прекратява.

14.12.5. Филип Морис си запазва правото да прекрати изцяло програмата „Услуги и Предимства“ и тези Общи условия с едномесечно предизвестие до Участниците, изпратено по имейл.

#### 14.13. Отговорност

14.13.1. Филип Морис не носи отговорност за щети, забавяне, вреди или загуби, възникнали от или във връзка с участието в „Услуги и Предимства“, освен ако тези щети и загуби се дължат на груба небрежност от страна на Филип Морис или са умишлено причинени от Филип Морис.

14.13.2 Освен ако изрично не е предвидено в настоящите Общи условия, Филип Морис не носи отговорност за загуби или щети, претърпени в резултат на прекратяване или изменение на програмата „Услуги и Предимства“ или за оттегляне от програмата на Търговци. Филип Морис ще положи разумни усилия да уведоми Участниците за такива промени или оттегляне в максимално кратък срок.

14.13.3. Ако Филип Морис или Търговци неоснователно откажат услуги или ползи, произтичащи от участието в „Услуги и Предимства“, изключително средство за правна защита на съответния Участник е предоставянето от Филип Морис на аналогични услуги или ползи, ако са налични, или други разумни, алтернативни и съпоставими ползи по преценка на Филип Морис. В случай на необоснован отказ, както е посочено по-горе, отговорността на Филип Морис е ограничена до стойността на отказаната услуга или полза, като обезщетението следва да е единствено под формата на съответната услуга / полза или неин подходящ заместител по преценка на Филип Морис.

14.13.4. Филип Морис не носи отговорност, ако Участник не се възползва от полагаща му/й се услуга или полза по тези Общи условия в срока на нейната валидност, посочен в настоящите Общи условия. Филип Морис не носи отговорност с оглед услугите или ползите по тези Общи условия за изчерпване на количества от продукти на Филип Морис в магазини на Търговци.

14.13.5. Освен ако изрично не е предвидено по закон, Филип Морис не носи отговорност, ако на Участниците бъдат удържани или те трябва да заплатят данъци или други финансови задължения, свързани с услугите или ползите по тези Общи условия.

#### 14.14. Други

14.14.1. Филип Морис си запазва правото да преустанови временно или да прекрати права на Участници при злоупотреба с „Услуги и Предимства“. Наред с временното преустановяване или прекратяване на правата за ползване на „Услуги и Предимства“, Филип Морис има право да предприеме подходящи административни и/или правни действия, ако прецени че са необходими, за да получи обезщетение за вредите, възникнали от злоупотребата.

14.14.2. Ако Филип Морис не приложи настоящите Общи условия, това не следва да се счита за отказ от общите условия или отделни разпоредби, предвидени в тях.

14.14.3. Филип Морис не носи отговорност за претенции от страна на Участници за получена неправилна или подвеждаща информация, която не е част от настоящите Общи условия, както и за загубено или погрешно уведомление, получено от Участник във връзка с програмата „Услуги и Предимства“.

#### 15. Приложимо законодателство и юрисдикция

15.1. Всички въпроси, свързани с влизането в сила, измененията и прекратяването на Общите условия, се уреждат от приложимото законодателство в България.

#### 16. Заключителни разпоредби за ползването на уебсайта

16.1. Общите условия за ползване на уебсайта и техните изменения представляват договорната рамка, с която се уреждат отношенията между Потребителя и Филип Морис.

16.2. Ако дадена разпоредба бъде обявена за недействителна или бъде отменена, това не засяга останалите разпоредби, които остават приложими и задължителни за страните.



16.3. Ако Филип Морис не приложи настоящите Общи условия за ползване на уебсайта, това не следва да се счита за отказ от общите условия или отделни разпоредби, предвидени в тях.

16.4. Филип Морис си запазва правото:

а) да променя по всяко време части от или целите Общи условия за ползване на уебсайта и всички организирани програми;

б) да подновява или доразвива части или цялото съдържание на Уебсайта;

в) да подновява или доразвива части или целия интерфейс, структура или конфигурация на Уебсайта, както и техническата спецификация; и

г) да ограничава достъпа до целия Уебсайт или части от него. Филип Морис също си запазва правото да прекъсва (постоянно или временно) или прекратява функционирането на Уебсайта по всяко време, без да представя причини за това и без предварително известие до Потребителите.

16.5. Изменените Общи условия за ползване на уебсайта се публикуват на Уебсайта и в срок от 7 (седем) дни Филип Морис изпраща уведомление за това на Регистрираните потребители на електронната поща, посочена от съответния Потребител.

16.6. Ако Регистриран потребител не е съгласен/а с измененията, той/тя трябва да уведоми за това Филип Морис в срок от 1 (един) месец след получаване на уведомлението за измененията на [contact.bg@iqos.com](mailto:contact.bg@iqos.com). В този случай отношенията между Филип Морис и Потребителя се прекратяват при получаване на уведомлението от Потребителя. В този случай Потребителският акаунт се деактивира и в случай, че е бил деактивиран за повече от 6 месеца Потребителският акаунт се изтрива и се прилагат съответно членове 13.2.-13.4. по-горе. В случай че Потребителят приеме изменените Общи условия за ползване на уебсайта в срока на деактивирането, Потребителският акаунт не се изтрива.

16.7. Ако в срок от 1 (един) месец Регистрираният потребител не направи възражения срещу измененията, се счита, че Регистрираният потребител приема измененията и се задължава да спазва изменените Общи условия за ползване на уебсайта.

**ЧАСТ Б. ОБЩИ УСЛОВИЯ ЗА ОНЛАЙН ПОКУПКА НА ПРОДУКТИ ЧРЕЗ ЕЛЕКТРОННИЯ МАГАЗИН**

Настоящите Общи условия за онлайн покупка се прилагат към договорите за покупка на Продукти, сключени чрез Електронния магазин, достъпен на Уебсайта [www.bg.iqos.com](http://www.bg.iqos.com) ("Уебсайта").

#### Данни за контакт на Продавача

1.1. Организацията, управлението и дистанционните продажби на Продукти, както и цялостната им дистрибуция чрез Електронния магазин на адрес [www.bg.iqos.com](http://www.bg.iqos.com) се осъществява от Орбико България ЕООД, вписано в Търговския регистър с ЕИК 131012382, със седалище и адрес на управление: гр. София, ул. „Челопешко шосе“ № 24, телефон: +359 884 460 041, имейл: [info.bg@orbico.com](mailto:info.bg@orbico.com) (наричано по-долу за краткост „Продавач“).

1.2. Данните за контакт с Продавача са следните: Орбико България ЕООД, вписано в Търговския регистър с ЕИК 131012382, със седалище и адрес на управление: гр. София, ул. „Челопешко шосе“ № 24, телефон: +359 884 460 041, имейл: [info.bg@orbico.com](mailto:info.bg@orbico.com).

#### Сключване на договор. Условия

2.1. Всеки Потребител на Уебсайта може да направи поръчка за покупка на Продукти, при условие че са изпълнени следните изисквания:

- а) Потребителят е физическо лице на възраст над 18 години (навършени преди достъп до Уебсайта и извършване на каквито и да било действия, свързани с него);
- б) Потребителят е пушач, потребител на тютюневи изделия и/или изделия, свързани с тютюн;
- в) Потребителят има постоянно местожителство или пребивава в България;
- г) Потребителят е напълно дееспособен;
- д) Потребителят е Регистриран потребител в съответствие с член 4 от Общите условия за ползване на уебсайта (Част А по-горе).

Физическите лица, които отговарят на горните изисквания и са създали Потребителски акаунт в Уебсайта, имат право да извършват покупки чрез Електронния магазин (наричани по-долу за кратко „Клиент“). Регистрацията на Потребителски акаунт е необходимо условие за поръчка. Продавачът си запазва правото да откаже продажба и/или доставка на Продукти на всяко лице при наличие на основателно съмнение, че това лице нарушава горните условия. С цел избягване на заобикаляне на изискването за проверка на възрастта на Потребителя, чрез закупуване на Продукти от пълнолетни за непълнолетни лица, максималният брой

устройства от една и съща Система за употреба на бездимни тютюневи изделия, които могат да бъдат закупени в рамките на една поръчка за покупка от Клиент, е 5 (пет) броя. Продавачът си запазва правото да въведе технически мерки на Уебсайта, които да осигурят спазването на горното ограничение, да откаже да приемането на поръчка, както и да откаже изпълнението на вече получена поръчка или да намали броя на Продуктите в нея (при съответно намаление на цената), в случай, че то е нарушено.

2.2. Страните се съгласяват, че електронните изявления (текстови съобщения), които изхождат от Потребителски акаунт, електронна поща или телефонен номер, посочени от Клиента, както и електронните изявления, изхождащи от електронните пощи или телефонни номера на Орбико България, посочени в Общите условия за онлайн покупки, се считат за подписани с електронен подпис по смисъла на член 3, точка 10 от Регламент (ЕС) № 910/2014 на Европейския парламент и на Съвета от 23 юли 2014 г. относно електронната идентификация и удостоверителните услуги при електронни трансакции на вътрешния пазар и страните приемат, че те имат стойността на саморъчен подпис във връзка с отношенията между тях. В случай на правен спор Продавачът може да използва IP адреса на Потребителя, както и друга информация, която Филип Морис съхранява в лог-файлове на сървъра си, за целите на идентификация на Потребителя и възпроизвеждане на електронно изявление за приемане на Общите условия и за регистрация за Потребителя.

Чрез Електронния магазин Продавачът предлага и продава Продукти на Филип Морис и компаниите от Групата на Филип Морис. Електронният магазин е предназначен единствено за Регистрирани потребители - Клиенти. За целите на тези Общи условия за онлайн покупки, „потребител“ означава физическо лице, което като страна по договора за продажба от разстояние действа извън рамките на своята търговска или стопанска дейност, занаят или професия.

3.1. Специални условия за продажба: Клиент може да извърши покупка от Електронния магазин при кумулативно изпълнение на изискванията, предвидени в член 2.1. по-горе. При доставка на Продукта, куриерът, с когото Продавачът има договорни отношения, проверява по лична карта имената и възрастта на лицето, направило поръчката. Продавачът си запазва правото да откаже доставка на Продукти, в случай че декларираните данни не бъдат потвърдени или при установяване на неверни данни (самоличност и законоустановена възраст).

3.2. Продавачът си запазва правото по своя преценка да избере Продуктите, които да предложи за продажба в Електронния магазин, и да променя, обновява и/или изтегля Продукти по всяко време, без да носи отговорност за това и без предварително

известие до Клиентите. Същото важи и за цените на Продуктите, за оферти и отстъпки, които се предлагат от него единствено по негова преценка, като те могат да бъдат променяни, без предварително известие до Клиентите.

3.3. Клиентът носи отговорност за избора на Продукт и правилното извършване на поръчката през Електронния магазин. Изрично се подчертава, че информацията на Уебсайта и в електронния магазин не представлява предложение за сключване на договор към Клиента. В електронния магазин е предоставена информация за продуктите и тяхната наличност и цени, и на основата на тази информация Клиентът по своя инициатива и преценка може да поръча продукт.

Етапи от извършване на поръчката и сключване на договора

4.1. Клиентът избира желаните Продукт (и) и го/ги добавя в своята количка чрез натискане на бутона „Добави в количка“. Клиентът може по всяко време да провери съдържанието на количката (т.е. избраните от него продукти за покупка на предишните етапи) и да получи информация за техните цени, както и за разходите за доставка. Клиентът може също така да променя съдържанието на количката, като изтрива някои или всички продукти, или като променя избраните количества.

4.2. За да приключи поръчката, Клиентът трябва да влезе в Потребителския си акаунт. Ако Клиентът е Регистриран потребител с Потребителски акаунт, той влиза в него с въвеждане на потребителско име (електронна поща или телефон) и парола. Ако Клиентът няма регистриран акаунт, той следва да създаде Потребителски акаунт, като спазва правилата за регистрация на Потребителски акаунт, предвидени в член 4 от Общите условия за ползване на уебсайта.

4.3. Клиентът трябва да провери личните данни, които предоставя при създаване на своя Потребителски акаунт. Клиентът може да въведе различни данни в процеса на покупката (например адрес за доставка), но той не може да променя данните за самоличност (две имена и година на раждане), тъй като процедурата за потвърждение на имената и възрастта при доставка на продукта, е задължително условие за доставка.

4.4. Клиентът трябва да попълни всички полета с необходимата информация за доставката и начина на плащането. Клиентът може да избере плащане с банкова карта – кредитна или дебитна - или с наложен платеж при доставката. При плащания с банкова карта Клиентът трябва да въведе данните за банковата карта.

4.5. Клиентът трябва да провери своята поръчка въз основа на въведените съгласно член 4.1-4.4. по-горе данни и ако желае да изпрати поръчката, да натисне бутона „Покупка“. В случай, че Клиентът иска да промени поръчката си, той трябва да се

върне на съответния етап от поръчката, на който трябва да се направи промяната и да направи съответната промяна.

4.6. След като Клиентът приключи процедурата по изпращане на поръчката, той ще получи автоматично съобщение на електронната му поща с потвърждение на поръчката с всички изискуеми детайли и линк към настоящите Общи условия за онлайн покупка.

а) Договорът за продажба е сключен, само когато на Клиента е изпратено съобщение, с което е потвърдена поръчката за покупка.

б) Сроковете, предвидени в настоящите Общи условия за онлайн покупка започват да текат след изпращане на потвърдителния имейл (член 4.6.), независимо дали Клиентът го е прочел.

4.7. Клиентът ще бъде уведомен на електронната си поща и когато продуктът е предаден на куриер за доставка и за очакваната дата на доставката. В електронното съобщение ще бъде посочена и информацията, необходима на Клиента, за да проследи поръчката си.

4.8. В случай на възникнал проблем във връзка с поръчката или сроковете за доставка Клиентът ще получи съответната информация на предоставените електронна поща или по телефон.

4.9. Клиентът потвърждава, че се е запознал със Съобщението за защита на лични данни на Филип Морис и Орбико България. Продавачът не носи отговорност, в случай че Клиентът не получи или получи недостатъчно информация във връзка с поръчката поради грешка или неточност в данните за връзка, които Клиентът е предоставил.

4.10. Продавачът може да използва подизпълнители и куриери за доставка на Продукти до Клиента без да е необходимо да уведомява Клиента за конкретен подизпълнител или куриер. При използване на подизпълнители Продавачът носи отговорност за изпълнението на настоящите Общи условия за онлайн покупка.

Отмяна на потвърдена поръчка за покупка

5.1. Продавачът има право да отмени регистрирана или потвърдена поръчка, без да носи отговорност за това, в случай че:

а) кредитната/дебитната карта на Клиента бъде отхвърлена при извършване на онлайн плащане;

б) плащането не може да бъде приключено и дължимите суми за покупката не са получени от Продавача;

в) Клиентът е предоставил неверни или непълни данни в Потребителския си акаунт или във формулярите за поръчка (адрес за доставка, информация за плащането, и др.);

г) по разумната преценка на Продавача, в случай че установи, че поръчката се извършва с търговска цел и/или от лице, чиито действия във връзка с договора за продажба от разстояние са свързани с негова търговска или стопанска дейност, занаят или професия в публичния или в частния сектор, или с такава дейност на лице, от чието име и за чиято сметка действа.

### Цени на продуктите

6.1. Цените на продуктите, посочени в Електронния магазин, са в български левове с включен данък добавена стойност (ДДС) и представляват пълната цена на стоките. Цената за доставка (ако такава се дължи съгласно настоящите Общите условия за онлайн покупка) е калкулирана в общата сума и се плаща от Клиента заедно с цената на стоките според начина на плащане, избран от Клиента (наложен платеж или кредитна/дебитна карта).

6.2. Ако има ограничения на максималното количество Продукти, които могат да бъдат еднократно поръчани (промоционални продукти, продукти с отстъпка и др.) или за определен срок, това се посочва на Уебсайта при извършване на поръчката (при поставяне на продуктите в количката). Продавачът си запазва правото да променя търговската си политика във връзка с разходите за доставка или начините на плащане по всяко време. Информацията се съдържа в съответните раздели на Уебсайта и Електронния магазин по време на процеса на поръчване, както и в настоящите Общи условия за онлайн покупка.

6.3. Продавачът си запазва правото да определя свободно цените на продуктите, да променя, изменя и/или оттегля по всяко време дадени предложения. Клиентът ще бъде информиран за актуалната цена на съответната продуктова страница в Електронния магазин и тази цена е приложима за покупките в момента на извършване на поръчката.

### Условия за плащане

7.1. Допустимите начини на плащане в Електронния магазин са:

а) чрез наложен платеж, в който случай Клиентът заплаща стойността на поръчката на куриера в брой, в момента на доставка на поръчания Продукт.

б) чрез банкова платежна карта (кредитна или дебитна) – Клиентът заплаща стойността на поръчката авансово, преди доставката на поръчания Продукт.

Когато попълва заявката за поръчка на Продукт, Клиентът следва да избере и укаже по кой от двата начина ще извърши плащането.

7.2.1. При плащане на поръчката чрез наложен платеж, Клиентът заплаща обявената стойност на наложения платеж, включваща цената на закупения Продукт и цената на доставката (ако такава се дължи съгласно настоящите Общите условия за онлайн покупка) на куриера в момента на доставката, като плащането се извършва в брой, в български лева.

7.2.2. Клиентът следва да получи от куриера фактура/касова бележка, в която е посочена цялата дължима сума, включваща цената на закупения Продукт и цената за доставка (ако такава се дължи). Клиентът следва да предаде на куриера цялата дължима сума и плащането следва да се отбележи в документа, удостоверяващ предаването на Продукта, като този документ служи и за разписка за извършеното плащане.

7.3.1. За да извърши Клиентът плащане чрез използването на банкова платежна карта (кредитна или дебитна), трябва да са налице следните условия:

а) банковата платежна карта следва да е от някой от следните видове: MasterCard, MasterCardElectronic, Maestro, Visa, VisaElectron, Diners Club, Bcard, Borica,

б) банковата платежна карта следва да поддържа възможност за извършване на транзакции чрез картата в интернет.

7.3.2. При плащане от страна на Клиента чрез банкова платежна карта (кредитна или дебитна) се отваря платежна страница на Борика-Банксервиз, който е картов процесор на банката, обслужваща Продавача по отношение на интернет търговията. На платежната страница Клиентът следва да въведе данните на картата, чрез която ще извърши плащането: номер на картата, дата на валидност и код за сигурност. Ако картата на клиента е абонирана за услугата „Сигурни плащания в Интернет“ Verified by VISA или MasterCard SecureCode - ще се отвори нова страница, където Клиентът следва да въведе паролата си за автентикация. След успешното ѝ въвеждане плащането ще бъде изпратено за авторизация до банката - издател на картата. Ако картата на Клиента не е абонирана за услугата „Сигурни плащания в Интернет“ Verified by VISA или MasterCard SecureCode - транзакцията ще бъде изпратена за авторизация директно след въвеждане на картовите данни от страна на Клиента.

7.3.3. При успешна транзакция, на екрана ще се визуализира съобщение за успешно плащане и Клиентът ще получи имейл с потвърждение на поръчката. При неуспешна транзакция, на екрана ще се отвори интернет-страница за грешка, която уведомява Клиента за неосъществяването на транзакцията. В случай на неуспешна транзакция Клиентът има възможност да инициира ново плащане чрез картата, като повтори необходимите стъпки.

7.3.4. Със завършване на поръчката Клиентът потвърждава, че е оправомощен ползвател на кредитната/дебитната карта, която се използва – т.е. че той е легитимният картодържател съгласно сключен договор с банката-издател или че е изрично упълномощен от легитимния картодържател да използва картата. Всички притежатели на кредитни/дебитни карти са обект на проверки за потвърждаване и разрешение от издателя на съответната карта. При отказ от издателя да одобри иницираното към Продавача плащане на цената на поръчания Продукт, последното не е извършено и Продавачът не носи отговорност за забавяне или неизпълнение на доставката на поръчан от Клиента Продукт.

7.3.5. Транзакционната валута при плащане с платежна карта е български лева (лв).

7.3.6. При плащане с банкова карта на Клиента могат да бъдат начислени банкови такси/ комисионни, определяни едностранно от съответната обслужваща банка/финансова институция. Тези такси са за сметка на Клиента.

7.3.7. За да предпази Клиентите от злоупотреби при плащане с Visa или MasterCard карта, Продавачът прилага най-добрите практики, препоръчани от международните картови организации:

а) Сигурността при въвеждане и пренос на данните от картата е осигурена чрез използване на SSL-протокол за криптиране на връзката между сървъра на Продавача и платежната страница на обслужващата банка;

б) автентичността на картата на Клиента се проверява чрез въвеждането на код за сигурност (CVV2);

в) платежният сървър за електронна търговия на обслужващата банка (Уникредит Булбанк) поддържа и схемите за автентикация на международните картови организации - Verified by VISA и MasterCard SecureCode, в случай, че Клиентът е регистриран да ги използва.

7.3.8. Продавачът не носи отговорността за проблеми, възникнали в процеса на плащане с кредитна/дебитна карта. Тази отговорност се носи от обслужващата банка



на Продавача (УниКредит Булбанк и/или нейният картов процесор (Борика-Банксервиз).

7.3.9. Продавачът може да не потвърди/ да отхвърли поръчка на Клиент или да отмени онлайн покупката, ако бъде установено или са налице съмнения за проблем във връзка с данните на картата. В тази връзка Клиентът носи пълна и изключителна отговорност за въвеждането на правилни и пълни данни за своята карта в системата за разплащания.

7.3.10. Продавачът не събира, не съхранява и не обработва картови данни и други данни за плащането, представени от Клиента и няма достъп до тях. Картови данни и други данни за плащането се събират, съхраняват и обработват единствено от обслужваща банка на Продавача (УниКредит Булбанк) и нейният картов процесор (Борика-Банксервиз) за целите на успешно приключване на плащането, неговата максимална сигурност и опазване на предоставените от Клиента данни. Отговорността във връзка със събирането, съхраняването и обработката на картовите данни и други данни се носи изцяло от Продавача (УниКредит Булбанк) и нейният картов процесор (Борика-Банксервиз).

#### Доставка

8.1. Закупените от Клиента чрез електронния магазин Продукти се доставят по куриер – „СПИДИ“ АД, с електронен адрес: <http://www.speedy.bg>. Продавачът си запазва правото да променя подизпълнителя, извършващ доставката, без да е длъжен да информира предварително Клиента, стига това да не рефлектира на посочените тук срокове, цени, способности и други условия на доставка.

8.2. Доставят се единствено стоките съгласно поръчки, заявени от съответния Клиент и потвърдени от Продавача.

8.3. Доставката се осъществява единствено на територията на Република България.

8.4. Сроктът на доставка е от 1 (един) до 3 (три) работни дни от деня на потвърждаването на съответната поръчка от страна на Продавача. В този срок поръчката се обработва, поръчаният Продукт се предава на куриер и се доставя до Клиента. Поръчки, направени до 13 ч., се обработват на същия работен ден. Поръчки, направени след 13 ч., се обработват на следващия работен ден. Продавачът не носи отговорност за удължаване на посочения срок за доставка поради непредвидени обстоятелства, намиращи се извън неговия контрол (например бездействие/забавяне от страна на куриера с оглед графика му на посещение за конкретното населено място, непредвидими климатични условия, стачки и др.).

8.5. Стойността на доставката за закупени Продукти е безплатна.

8.6. Поръчаният Продукт се доставя в оригиналната си запечатана опаковка от производителя.

8.7. Поръчаният Продукт се доставя на адреса, посочен от Клиента в поръчката.

Посочени неверен или грешен адрес, и/или телефон за контакт при подаване на поръчката, могат да доведат до невъзможност за връчване на пратката. Продавачът не носи отговорност за неизпълнение на поръчката в следствие на подадена невярна информация от Клиента. В тези случаи договорът за онлайн покупка се прекратява автоматично.

8.8. При невъзможност за връчване на пратката при първо посещение, не по вина на Продавача и/или куриера, в случаите в които Клиентът не е намерен на адреса, посочен в поръчката или Клиентът е посочил неточен или непълен адрес за доставката, лицето, извършващо доставката пренасочва пратката към най-близкия офис на съответната куриерска фирма. В случай, че пратката не бъде потърсена в срок от 7 /седем/ дни, то тя подлежи на връщане към подателя.

При невъзможност за връчване на пратката и при второ посещение не по вина на Продавача и/или куриера, договорът за продажба от разстояние автоматично се прекратява. Казаното в предходното изречение се отнася и за случаите, когато Клиентът неоснователно откаже да приеме пратката.

8.9. Поръчаните Продукти се предават от куриера на Клиента само след като куриерът верифицира неговата самоличност. Поръчани Продукти няма да бъдат предавани на лица, които нямат навършени 18 години и самоличността им не отговаря на посочената в поръчката. В тези случаи куриерът отказва връчването на пратката и договорът за онлайн покупка се прекратява автоматично.

8.10. Във всички посочени по-горе в настоящия раздел случаи на автоматично прекратяване на договора за онлайн покупка, Продуктите се връщат на Продавача. В случай че Клиентът е платил цената на Продуктите, Продавачът възстановява на Клиента заплатената от него сума в срок от 14 дни от получаване на върнатите от куриера Продукти, като използва същото платежно средство (начина на плащане), използвано от Клиента за първоначалната транзакция.

Продавачът не носи отговорност, в случай че на Клиента бъдат начислени банкови такси или комисионни от обслужващата го банка/финансова институция. Продавачът не носи отговорност за такси и допълнителни суми за доставка, начислени от куриера на Клиента поради невъзможността за връчване на пратката на Клиента и

връщането ѝ към Продавача (например такса за отговорно пазене от куриера при неполучаване на Продукта на датата на доставката или други такси, ако е приложимо).

#### Право на отказ

9.1.1. Клиентът, който е физическо лице и действа в качеството си на потребител, има право да се откаже от договора за онлайн покупка, без да посочва причините за това. Срокът за упражняване на правото на отказ е 14 /четиринадесет/ дни, считано от:

а) при договори за онлайн покупка за един Продукт - от момента, в който Клиентът получи Продукта (физически му е предаден) или

б) при договори за онлайн покупка на няколко Продукта, поръчани от Клиента в рамките на единична поръчка, които се доставят отделно: от момента, в който Клиентът получи (физически му е предаден) последния Продукт от поръчката.

9.1.2. За да упражни правото си на отказ, Клиентът трябва да уведоми Продавача за решението си да се откаже от договора за онлайн покупка с недвусмислено заявление, което може да бъде подадено, както следва:

а) по пощата/ куриер на адрес: гр. София, ул. „Челопешко шосе“ № 24, получател: „Орбико България“ ЕООД, телефон за контакт: +359 884 460 041

или

б) чрез изпращане на имейл до следния електронен адрес: [contact.bg@iqos.com](mailto:contact.bg@iqos.com); ако използва тази възможност, ще му бъде изпратен имейл незабавно за потвърждение на получаването на отказа.

9.1.3. В уведомлението за отказ от договора Клиентът трябва да посочи: номер и дата на поръчката, датата, на която е получен Продукта, куриерската фирма, чрез която е получен Продукта, описание на Продукта, чието връщане се иска като се посочат неговото наименование/вид и идентификационен номер, сериен номер или QR код (ако има такъв и е посочен в потвърждението за поръчката/договора за онлайн покупка), цвят, модел (ако има такъв), цената на Продукта, която е платена, име на Клиента и адрес за кореспонденция и ако има такива - телефонен номер и имейл адрес за кореспонденция.

9.1.4. За да оформи своето изявление за отказ от договора Клиентът може да използва Стандартния формуляр за отказ, предоставен от Продавача, но не е задължително. Стандартният формуляр за отказ може да изтеглите ТУК.

9.1.5. За да спази срока за отказ от договора, е достатъчно Клиентът да изпрати съобщението си относно упражняването на право на отказ преди изтичането на 14 - дневния срок по точка 9.1.1 по-горе.

9.2.1. Продуктът, предмет на договора за онлайн покупка, от който Клиентът се отказва, трябва да бъде върнат обратно на Продавача, без неоправдано забавяне и във всички случаи не по-късно от 14 дни след деня, в който Клиентът е информирал Продавача за отказа си от договора, като го изпрати по пощата/ куриер на адрес: “гр. София, п.к. 1839, ул. Челопешко шосе № 24, получател: „Орбико България“ ЕООД, телефон за контакт: +359 884 460 041.

Срокът се счита спазен ако Продуктът е изпратен обратно преди изтичането на 14-дневния срок.

По свое желание Клиентът може да изпрати Продукта на адреса, посочен по-горе в настоящата точка едновременно с изпращането на изявлението си за отказ от договора за онлайн поръчка (тоест в 14-дневния срок от датата, на която Клиентът е получил Продукта от куриера).

9.2.2. Продуктът трябва да бъде върнат:

- в оригиналната му опаковка, в нейната цялост, без следи от механични и други увреждания по опаковката като намачкване, надраскване и други (разпечатване на целофан/фолио, част от опаковката, необходимо с оглед нейното отваряне и достъп до Продукта в нея не се счита за нарушаване на целостта на опаковката);
- в добър търговски вид и без следи от механични и други увреждания или изменения по Продукта като надраскване, счупване и други подобни, както и без следи от персонализиране (т.е. без номера, имена или други знаци за идентификация);
- в пълна окомплектовка, така както Продуктът е бил закупен (в това число всички части, аксесоари, резервни части и принадлежности, в случай че Продуктът представлява комплект от няколко отделни продукта);
- с придружаващата Продукта документация (в това число гаранционна карта, ръководство на потребителя, инструкции за употреба, предупреждения и рискове при употреба и други подобни, ако има такива);
- заедно с доказателство за плащането на цената на Продукта (касов бон или друг документ, удостоверяващ заплащането на цената).

9.3.1. Ако Клиентът се откаже от договора, Продавачът ще му възстанови всички плащания, които е получил от него, включително разходите за доставка (с

изключение на допълнителни разходи, свързани с избран от Клиента начин за доставка, различен от най-евтиния стандартен начин на доставка, предлаган от Продавача), без неоправдано забавяне и във всички случаи не по-късно от 14 дни, считано от датата, на която Клиентът е информирал Продавача за решението за отказ от договора. Продавачът има право да отложи възстановяването на плащанията до получаване на Продуктите обратно или докато Клиентът не представи доказателства, че е изпратил обратно продуктите, в зависимост от това, кое от двете събития е настъпило по-рано.

9.3.2 Продавачът ще възстанови платените от Клиента суми, като използва същото платежно средство, използвано от Клиента при първоначалната трансакция за плащане цената на закупените Продукти, освен ако Клиентът изрично не се е съгласил за друг начин. Във всеки случай това възстановяване няма да бъде свързано с никакви разходи за Клиента. Клиентът отговаря единствено за намаляване стойността на Продуктите вследствие на изпробването им, различно от необходимото за установяване на тяхното естество, характеристики и добро функциониране. Преките разходи във връзка с връщането на Продуктите (транспортни разходи, куриерски/ пощенски такси и други), са за сметка на Клиента и не се възстановяват от Продавача.

9.4. В случай че поръчката се отнася за няколко Продукта и само някои от тях са върнати, или само някои отговарят на условията по член 9.2.2., Продавачът връща съответстващата сума (т.е. възстановява само цената на върнатите и отговарящите на условията за връщане Продукти и тяхната доставка, ако е начислена отделно).

9.5. Продавачът не носи отговорност за забавяне при получаването на върнатите суми от Клиента, ако последният е предоставил невярна банкова информация или поради други причини извън контрола на Продавача.

Несъответствие на Продуктите с договора за продажба (онлайн покупка). Законова гаранция. Претенции при явни недостатъци.

10.1. За всички Продукти, които Клиентът е закупил от електронния магазин, Потребителят разполага с правата, произтичащи от законовата гаранция за съответствието на стоките с договора за продажба съгласно Закона за предоставяне на цифрово съдържание и цифрови услуги и за продажба на стоки.

10.2. Продавачът е длъжен да предаде на Клиента Продукт, който отговаря на индивидуалните изисквания за съответствие с договора за продажба (онлайн покупка), на обективните изисквания за съответствие и на изискванията относно липсата на съответствие, дължащо се на неправилно монтиране или инсталиране на

стоките, доколкото са приложими. Продавачът отговаря за всяко несъответствие на Продукта с договора, което съществува в момента на доставяне на Продукта на Клиента и се прояви в рамките на две години, считано от този момент.

10.3. Клиентът има право на рекламация, когато Продукта не отговаря на индивидуалните изисквания за съответствие с договора, на обективните изисквания за съответствие и на изискванията за монтиране или инсталиране на Продукта, доколкото са приложими, ако след доставката или при съхранението, монтажа, изпитванията или експлоатацията, са открити несъответствия с договора за онлайн покупка. При несъответствие на доставения Продукт с договора Клиентът има право да предяви рекламация, като поиска от Продавача да приведе Продукта в съответствие с договора за онлайн покупка. В този случай Клиентът може да избира между извършване на ремонт на Продукта или замяната му с нов, освен ако това е невъзможно или изборият от него начин за привеждане в съответствие би довел до непропорционално големи разходи за Продавача в сравнение с другия. Освен това, в предвидените в закона случаи потребителят може да има и правото да получи пропорционално намаляване на цената или да развали договора.

10.4. Рекламацията на Продукти по законовата гаранция може да се предяви до две години от доставката на Продукта. Всяко несъответствие на Продукта с договора за онлайн покупка, което се прояви до една година след доставянето на Продукта, се смята, че е съществувало при доставянето му, освен ако не се докаже обратното, или ако тази презумпция е несъвместима с естеството на Продукта или с естеството на несъответствието.

10.5. Рекламацията се предявява устно или писмено от Клиента пред Продавача или пред упълномощено от него лице. При подаване на рекламация Клиентът задължително прилага и документите, на които се основава претенцията му: касова бележка, фактура или документ, удостоверяващ плащането, както и протоколи, актове или други документи, установяващи несъответствието на Продукта с договореното, в случай, че разполага с такива, други налични документи, установяващи претенцията по основание и размер. Приемането на рекламации се извършва на адреса на управление на Продавача („Орбико България“ ЕООД, гр.София, п.к. 1839, ул. Челопешко шосе № 24, телефон за контакт: +359 884 460 041) или във всеки един от неговите специализирани IQOS магазини на територията на страната. Правото на избор на място за предявяване на рекламацията принадлежи изцяло на Клиента.

10.6. Клиентът има право да предяви рекламация на Продукта съгласно законовата гаранция за потребителска стока, независимо от това дали за Продукта е предоставена и търговска гаранция.

10.7. Правата на Клиента във връзка със законовата гаранция на Продуктите, предмет на договора за онлайн покупка, в това число и процедурата за рекламации по нея, се уреждат съгласно разпоредбите на глава трета, раздел III и глава четвърта от Закона за предоставяне на цифрово съдържание и цифрови услуги и за продажба на стоки. Извлечение от Закона за предоставяне на цифрово съдържание и цифрови услуги и за продажба на стоки с правата на Клиента по законовата гаранция за съответствие на стоката с договора за продажба, регламентирани от чл. 33 – 38, както и чл. 41 – 48 от закона, може да видите в Приложение 1 към настоящите Общи условия за онлайн покупка на Продукти.

#### Търговска гаранция

11.1. За стоки, представляващи електронни устройства, които Клиентът е закупил от електронния магазин, в допълнение на 2-годишната законова гаранция, Клиентът разполага и с търговска гаранция, предоставена от производителя/вносителя/ на устройството. Търговската гаранция е валидна само за територията на Република България за срок от 12 месеца от датата на доставяне. За всяко IQOS ILUMA / IQOS ILUMA i устройство доставено след 11.04.2025 г. (включително) и регистрирано от потребителя в CRM системата на „Филип Морис България“ ЕООД до 30 дни от датата на доставяне, се ползва от търговска гаранция със срок от 24 месеца от датата на доставяне. За устройства IQOS ILUMA / IQOS ILUMA i, регистрирани от потребителя след изтичане на 30 дни от датата на доставяне, приложимият срок на търговската гаранция остава 12 месеца от датата на доставяне.

11.2. По силата на търговската гаранция и доколкото е предвидено в заявлението за търговска гаранция, Клиентът има право на ремонт или замяна на всички компоненти на устройствата, които са дефектни по отношение на материалите или изработката, при условие, че са използвани в съответствие с инструкциите, дадени в придружаващата ги документация и са предмет на валидно предявена рекламация по търговската гаранция. Търговската гаранция не покрива посочените тук случаи: а) повреда, дължаща се на нормално износване; б) козметична повреда (като надраскване, вдлъбнатини, счупване на пластмасата и др.); в) повреда, причинена от неправилна употреба, токов удар, неправилна поддръжка, контакт с течности и огън; г) неизправност, дължаща се на употреба с несъвместим продукт; д) повреда или неизправност, причинени от опит за отваряне, модифициране или ремонтване, независимо дали от страна на потребителя или в сервиз, който не е оторизиран от производителя; е) повреда или неизправност, причинени от неспазване на инструкциите за употреба, придружаващи устройството.

11.3. За да предяви рекламация по търговската гаранция Клиентът трябва (i) да позвъни на Центъра за обслужване на клиенти на безплатен телефон: 0800 40004 и да следва дадените от оператора инструкции или (ii) да отиде на място, в който и да е специализиран IQOS магазин или друг търговски обект за продажба/гаранционно обслужване на Продукти на територията на страната (информация, за които можете на намерите ТУК), като представи устройството за диагностика. В случай, че в документът за търговска гаранция, придружаващ закупената стока, са посочени и други начини за предявяване на рекламации по търговската гаранция, Клиентът има право да използва и тях.

11.4. Заявлението за търговската гаранция на стоките – електронни устройства, в което се съдържа подробно описание на изброените тук условия по търговската гаранция е неразделна част от документацията, придружаваща стоката.

11.5. Търговската гаранция не оказва влияние върху законовите права на Потребителя, произтичащи от законовата гаранция по Закона за предоставяне на цифрово съдържание и цифрови услуги и за продажба на стоки.

#### Обслужване на клиенти след продажбата

Продавачът полага всички разумни усилия да удовлетвори напълно Клиента. При възникнал проблем или въпроси във връзка с Продуктите след продажбата, в случай на въпроси и нужда от допълнителна информация във връзка с процедурите по гаранционно обслужване и рекламации и други, Клиентът може да се свърже с Центъра за обслужване на клиенти на телефон 0800 40004 или по имейл на [contact.bg@iqos.com](mailto:contact.bg@iqos.com).

За избягване на всякакво съмнение Продавачът не се ангажира да поема за своя сметка ремонта на Продуктите или тяхната замяна извън гаранционния срок или в гаранционния срок, но извън обхвата на законовата или предоставената търговска гаранция.

#### Отговорност

13.1. Клиентът използва Електронния магазин и получава достъп до съдържанието в него по своя собствена инициатива и при своя изключителна отговорност. Клиентът се съгласява да обезщети Продавача за доказани вреди и/или разходи, възникнали в резултат от или по повод на неправомерно, незаконно или противоречащо на Общите условия за онлайн покупка използване на електронния магазин от Клиента, или на умишлено нарушаване от страна на Клиента на Общите условия за онлайн покупка.



13.2. Филип Морис не е страна по договорите за продажба на продукти между Продавача и Потребителите, които закупуват Продукти през електронния магазин. Следователно Филип Морис не носи отговорност за изпълнението на договорните задължения на Продавача към купувачите на продуктите, за предоставената от Продавача или от трети лица на Уебсайта информация, изявления, образи, оферти, коментари, оценки или за други въпроси/ проблеми, възникнали в резултат на и/или по повод покупката на Продукт през електронния магазин, освен в обхвата на отговорността, установен съгласно Закона за електронната търговия и в други нормативни актове, регулиращи материята по администриране на интернет страници (уебсайтове).

Разрешение за достъп, достъп и използване на електронния магазин

14.1. Електронният магазин е предназначен за Клиенти с регистриран Потребителски акаунт, които отговарят кумулативно на изискванията, предвидени в член 2.1. по-горе. Достъпът, разрешенията за ползване и ползването на електронния магазин са уредени в член 10 от Общите условия за ползване на уебсайта.

Приложимо законодателство и юрисдикция

Настоящите условия се уреждат и тълкуват в съответствие със законите на Република България. С приемането на настоящите Общи условия за онлайн покупка Клиентът се съгласява, че всички спорове във връзка с Общите условия за онлайн покупка и/или изпълнението и отговорността на страните във връзка с покупките през Електронния магазин ще се разглежда от компетентните съдилища в гр. София, България.

Заклучителни разпоредби

16.1. Общите условия за онлайн покупка са задължителни за страните (Продавача и Клиентите) и представляват целия договор между страните, като имат превес над всички предходни или текущи договори между Клиента и Продавача.

16.2. Ако дадена разпоредба бъде обявена за недействителна или бъде отменена, това не засяга останалите разпоредби, които остават приложими и задължителни за страните.

16.3. Настоящите Общи условия за онлайн покупка могат да бъдат изменени. Изменените Общи условия за онлайн покупка се публикуват на Уебсайта, като Регистрираните потребители ще бъдат уведомени в срок от 7 (седем) дни от публикуването им, на електронната поща, посочена от съответния Потребител.

16.4. Ако Регистриран потребител не е съгласен/а с измененията, той/тя трябва да изпрати уведомление в срок от 1 (един) месец след получаване на уведомлението за

измененията на [contact.bg@iqos.com](mailto:contact.bg@iqos.com). В този случай договорът между Продавача и Потребителя се прекратява при получаване на уведомлението от Потребителя. Неприемането на измененията води до прекратяване и на договора между Филип Морис и Потребителя относно ползването на Уебсайта. В този случай Потребителският акаунт се деактивира и в случай че е бил деактивиран за повече от 6 месеца Потребителският акаунт се изтрива и се прилагат съответно членове 13.2.-13.4 по-горе от Част А - Общите условия за ползване на уебсайта.

16.5. Ако в срок от 1 (един) месец Регистрираният потребител не направи възражения срещу измененията, се счита, че Регистрираният потребител приема измененията и се задължава да спазва изменените Общи условия за онлайн покупка.

В съответствие с чл. 14 от Регламент (ЕС) № 524/2013 г. на Европейския Парламент и на Съвета от 21 май 2013 относно онлайн решаване на потребителски спорове и за изменение на Регламент (ЕО) № 2006/2004 и Директива 2009/22/ЕО (Регламент за ОРС за потребителя) и във връзка с чл. 47, ал. 1, т. 20 от Закон за защита на потребителите е поставен следния линк – електронна връзка към платформа за онлайн решаване на спорове (ОРС):

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=BG>

#### ПРИЛОЖЕНИЕ 1: ИЗВЛЕЧЕНИЕ ОТ ЗАКОНА ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ЦИФРОВО СЪДЪРЖАНИЕ И ЦИФРОВИ УСЛУГИ И ЗА ПРОДАЖБА НА СТОКИ

„Чл. 33. (1) Когато стоките не отговарят на индивидуалните изисквания за съответствие с договора, на обективните изисквания за съответствие и на изискванията за монтиране или инсталиране на стоките, потребителят има право:

да предяви рекламация, като поиска от продавача да приведе стоката в съответствие;

да получи пропорционално намаляване на цената;

да развали договора.

(2) В случаите по ал. 1, т. 1 потребителят може да избере между ремонт или замяна на стоката, освен ако това се окаже невъзможно или би довело до непропорционално големи разходи за продавача, като се вземат предвид всички обстоятелства към конкретния случай, включително:

стойността, която би имала стоката, ако нямаше липса на съответствие;

значимостта на несъответствието, и

възможността да бъде предоставено другото средство за защита на потребителя без значително неудобство за потребителя.

(3) Продавачът може да откаже да приведе стоката в съответствие, ако ремонтът и замяната са невъзможни или ако биха довели до непропорционално големи разходи за него, като се вземат предвид всички обстоятелства, включително тези по ал. 2, т. 1 и 2.

(4) Потребителят има право на пропорционално намаляване на цената или да развали договора за продажба в следните случаи:

продавачът не е извършил ремонт или замяна на стоката съгласно чл. 34, ал. 1 и 2 или, когато е приложимо, не е извършил ремонт или замяна съгласно чл. 34, ал. 3 и ал. 4 или продавачът е отказал да приведе стоката в съответствие съгласно ал. 3;

появи се несъответствие въпреки предприетите от продавача действия за привеждане на стоката в съответствие; при несъответствие на стоки с дълготрайна употреба и на стоки, съдържащи цифрови елементи, продавачът има право да направи втори опит за привеждане на стоката в съответствие в рамките на срока на гаранцията по чл. 31;

несъответствието е толкова сериозно, че оправдава незабавно намаляване на цената или разваляне на договора за продажба, или

продавачът е заявил или от обстоятелствата е ясно, че продавачът няма да приведе стоката в съответствие в разумен срок или без значително неудобство за потребителя.

(5) Потребителят няма право да развали договора, ако несъответствието е незначително. Тежестта на доказване за това дали несъответствието е незначително се носи от продавача.

(6) Потребителят има право да откаже плащането на оставаща част от цената или на част от цената, докато продавачът не изпълни своите задължения за привеждане на стоката в съответствие.

Чл. 34. (1) Ремонтът или замяната на стоките се извършва безплатно в рамките на разумен срок, считано от уведомяването на продавача от потребителя за несъответствието и без значително неудобство за потребителя, като се вземат предвид естеството на стоките и целта, за която са били необходими на потребителя.

(2) За стоки, различни от стоките, съдържащи цифрови елементи, ремонтът или замяната на стоките се извършва безплатно в рамките на един месец, считано от

уведомяването на продавача от потребителя за несъответствието и без значително неудобство за потребителя, като се вземат предвид естеството на стоките и целта, за която са били необходими на потребителя.

(3) Когато несъответствието се отстранява чрез ремонт или замяна на стоките, потребителят предоставя стоките на разположение на продавача. При замяна на стоките продавачът взема заменените стоки обратно от потребителя за своя сметка.

(4) Когато извършването на ремонт изисква демонтирането на стоките, които са били инсталирани съобразно тяхното естество и цел, преди да се появи несъответствието, или когато тези стоки трябва да бъдат заменени, задължението на продавача да ремонтира или да замени стоките включва демонтирането на стоките, които не съответстват, и инсталирането на заместващите стоки или на ремонтираните стоки, или поемане на разходите за демонтиране и инсталиране на стоките.

(5) Потребителят не дължи заплащане за обичайната употреба на заменените стоки за времето преди тяхната замяна.

Чл. 35. Намаляването на цената е пропорционално на разликата между стойността на получените от потребителя стоки и стойността, която биха имали стоките, ако нямаше липса на съответствие.

Чл. 36. (1) Потребителят упражнява правото си да развали договора чрез заявление до продавача, с което го уведомява за решението си да развали договора за продажба.

(2) Когато несъответствието се отнася само за някои от стоките, доставени съгласно договора за продажба, и е налице основание за разваляне на договора съгласно чл. 33, потребителят има право да развали договора за продажба само по отношение на тези стоки, които не съответстват, както и по отношение на всички други стоки, които е придобил заедно със стоките, които не съответстват, ако не може разумно да се очаква, че потребителят ще се съгласи да запази само стоките, които съответстват.

(3) Когато потребителят развали договора за продажба изцяло или частично само по отношение на някои от доставените съгласно договора за продажба стоки, потребителят връща тези стоки на продавача без неоправдано забавяне и не по-късно от 14 дни, считано от датата, на която потребителят е уведомил продавача за решението си да развали договора за продажба. Крайният срок се смята за спазен, ако потребителят е върнал или изпратил стоките обратно на продавача преди изтичането на 14-дневния срок. Всички разходи за връщане на стоките, в т.ч. експедиране на стоките, са за сметка на продавача.

(4) Продавачът възстановява на потребителя заплатената цена за стоките след тяхното получаване или при представяне на доказателство от потребителя за тяхното изпращане на продавача. Продавачът е длъжен да възстанови получените суми, като използва същото платежно средство, използвано от потребителя при първоначалната трансакция, освен ако потребителят е изразил изричното си съгласие за използване на друго платежно средство и при условие че това не е свързано с разходи за потребителя.

Чл. 37. (1) Потребителят може да упражни правата си по този раздел, както следва:

за стоки, различни от стоки, съдържащи цифрови елементи, в срок до две години, считано от доставянето на стоката;

за стоки, съдържащи цифрови елементи, когато договорът за продажба предвижда еднократно предоставяне на цифрово съдържание или цифрова услуга, независимо от това дали несъответствието се дължи на физическите или цифровите елементи на стоката, в срок до две години, считано от доставянето на стоката и предоставянето на цифровото съдържание или цифровата услуга или в рамките на периода от време, посочен в чл. 31, ал. 1 и 2, без да се възпрепятства прилагането на чл. 28, ал. 3, т. 1;

за стоки, съдържащи цифрови елементи, когато договорът за продажба предвижда непрекъснато предоставяне на цифрово съдържание или цифрова услуга за определен период от време, независимо от това дали несъответствието се дължи на физическите или цифровите елементи на стоката, в срок до две години, считано от доставянето на стоката и от започването на непрекъснато предоставяне на цифровото съдържание или цифровата услуга;

за стоки, съдържащи цифрови елементи, когато договорът за продажба предвижда непрекъснато предоставяне на цифрово съдържание или цифрова услуга за период, по-дълъг от две години, и несъответствието се дължи на цифровите елементи на стоката, потребителят може да упражни правата си по този раздел в рамките на срока на действие на договора.

(2) Срокът по ал. 1 спира да тече през времето, необходимо за извършване на ремонт или замяна на стоката.

(3) Упражняването на правото на потребителя по ал. 1 не е обвързано с други срокове за предявяване на иск, различни от тези по ал. 1.

Чл. 38. Продавачът, който отговаря за несъответствие на стоките, дължащо се на действие или бездействие, включително на пропуск да се предоставят актуализации на стоки, съдържащи цифрови елементи, от страна на лице на предходен етап от

веригата от търговски сделки, има право на иск за обезщетение за претърпени вреди срещу лицето или лицата, които са причинили несъответствието.“

„Чл. 41. Потребителят има право да предяви рекламация за:

непредоставяне на цифровото съдържание или цифровата услуга съгласно чл. 16;

несъответствие на цифровото съдържание или цифровата услуга съгласно чл. 17 и 18 за привеждане на цифровото съдържание или цифровата услуга в съответствие;

несъответствие на стоката, в т.ч. на стоката, съдържаща цифрови елементи, съгласно чл. 33 – 36.

Чл. 42. (1) Потребителят има право да предяви рекламация на стоката, в т.ч. на стоката, съдържаща цифрови елементи, независимо от това дали производителят или продавачът е предоставил търговска гаранция за тях.

(2) Когато производителят или търговецът е предоставил търговска гаранция на стоката, в т.ч. на стоката, съдържаща цифрови елементи, и привеждането на стоката в съответствие се извършва чрез замяна, продавачът е длъжен да запази на потребителя първоначалните гаранционни условия. Когато рекламацията се удовлетворява чрез ремонт на стоката, извършените ремонти се отразяват в гаранционната карта и срокът на ремонта се прибавя към гаранционния срок.

Чл. 43. (1) Рекламацията на цифрово съдържание или цифрова услуга се предявява пред търговеца или пред упълномощено от него лице. Рекламацията на стока, в т.ч. на стока, съдържаща цифрови елементи, се предявява пред продавача или пред упълномощено от него лице.

(2) Рекламацията се подава устно или писмено.

(3) При предявяване на рекламация потребителят посочва предмета на рекламацията, предпочитания от него начин за удовлетворяване на рекламацията, съответно размера на претендираната сума, и адрес за контакт.

(4) При подаване на рекламация потребителят задължително прилага и документите, на които се основава претенцията:

касова бележка, фактура или документ, удостоверяващ плащането;

протоколи, актове или други документи, установяващи несъответствието на цифровото съдържание или цифровата услуга или на стоката, в т.ч. на стоката, съдържаща цифрови елементи;

други документи, установяващи претенцията по основание и размер.

Чл. 44. (1) Рекламацията на цифровото съдържание или цифровата услуга може да се предяви в рамките на:

две години от предоставянето на цифровото съдържание или цифровата услуга, когато договорът предвижда еднократно предоставяне или поредица от отделни действия по предоставяне на цифрово съдържание или цифрова услуга;

периода от време, през който цифровото съдържание или цифровата услуга трябва да бъдат предоставени съгласно сключения договор, когато договорът предвижда непрекъснато предоставяне на цифрово съдържание или цифрова услуга в рамките на определен период от време.

(2) Срокът по ал. 1 спира да тече през времето, необходимо за привеждане на цифровото съдържание или цифровата услуга в съответствие.

Чл. 45. (1) Рекламацията на стоката може да се предяви до две години, считано от доставянето на стоката.

(2) Рекламацията на стоки, съдържащи цифрови елементи, може да се предяви в рамките на:

две години, считано от доставянето на стоката и предоставянето на цифровото съдържание или цифровата услуга, когато договорът за продажба предвижда еднократно предоставяне на цифрово съдържание или цифрова услуга;

две години, считано от доставянето на стоките и започването на непрекъснато предоставяне на цифровото съдържание или цифровата услуга, когато договорът за продажба предвижда непрекъснато предоставяне на цифровото съдържание или цифровата услуга в рамките на определен период от време;

периода от време, през който цифровото съдържание или цифровата услуга трябва да бъде предоставено/предоставена, съгласно договора за продажба, когато договорът предвижда непрекъснато предоставяне на цифрово съдържание или цифрова услуга за срок, по-дълъг от две години.

(3) Срокът по ал. 1 и 2 спира да тече през времето, необходимо за привеждане на стоката, в т.ч. на стоката, съдържаща цифрови елементи, в съответствие.

(4) Ако производителят или продавачът е предоставил търговска гаранция за стоката и срокът на гаранцията е по-дълъг от сроковете за предявяване на рекламация по ал. 1 и 2, рекламацията може да се предяви до изтичането на срока на търговската гаранция при условията, посочени в нея.

Чл. 46. Търговците, предоставящи цифрово съдържание и цифрови услуги, и продавачите на стоки, в т.ч. на стоки, съдържащи цифрови елементи, са длъжни да приемат рекламациите на потребители, ако са предявени своевременно.

Чл. 47. (1) Продавачът е длъжен да поддържа регистър на предявените пред него и пред упълномощени от него лица рекламации на стоки във всяко едно от местата, посочени в ал. 3.

(2) При предявяване на рекламация лицата по ал. 1 задължително я описват в регистъра, като на потребителя се издава документ, съдържащ датата, номера, под който рекламацията е вписана в регистъра, вида на стоката и подпис на лицето, приело рекламацията.

(3) Приемането на рекламации се извършва през цялото работно време в търговския обект, където е закупена стоката, или на интернет сайта на продавача, на който е поръчана стоката, и на адреса на управление на продавача. Рекламацията може да бъде предявена и във всеки от търговските обекти на продавача на територията на страната, в които се осъществява подобна търговска дейност като тази в обекта, откъдето е закупена стоката. Правото на избор на място за предявяване на рекламацията принадлежи изцяло на потребителя.

(4) Когато продавачът удовлетвори рекламацията, той издава за това акт, който се съставя в два екземпляра, и предоставя задължително един екземпляр на потребителя.

Чл. 48. Предявяването на рекламация пред търговеца за цифровото съдържание и цифровата услуга и пред продавача за стоката, в т.ч. на стоката, съдържаща цифрови елементи, не е пречка за предявяване на иск в съда.“