

Приложение № 1 към Общите условия на договорите за снабдяване с природен газ от краен снабдител, сключени между клиентите (битови и небитови) и “КАВАРНА ГАЗ” ООД, в качеството му на краен снабдител на природен газ, на територията на община Каварна и община Шабла

КОНТРОЛЕН СПИСЪК ЗА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА ПРИРОДЕН ГАЗ

Настоящият контролен списък е изготвен от “КАВАРНА ГАЗ” ООД въз основа на контролния списък, приет от Европейската комисия и в изпълнение на чл. 38б, ал. 4 от Закона за енергетиката във връзка с чл. 127, ал. 1, т. 3 и чл. 123, ал. 3, т. 8 от Наредбата за лицензиране на дейностите в енергетиката.

I. Кои организации или органи в моя регион могат да ми помогнат, за да науча повече за смяната на доставчика на природен газ?

Към настоящия момент “КАВАРНА ГАЗ” ООД осъществява дейността по снабдяване с природен газ от краен снабдител на основание лицензия № Л-154-12/ 27.04.2009г. за територията на Община Каварна и Община Шабла.

За същата територия няма друг лицензиран краен снабдител.

Повече информация можете да намерите на интернет страницата на Комисията за енергийно и водно регулиране (КЕВР) – <http://www.dker.bg/>.

Информация можете да получавате и от потребителски организации - например: Българска национална асоциация на потребителите (<http://aktivnipotrebiteli.bg/>). Сдружение за правна помощ на потребителите (<http://zastitanapotrebitelite.com/>) и др.

II. Какви са моите права като клиент на природен газ?

Като клиент на природен газ имате право:

1. да бъдете присъединен към газоразпределителната мрежа и да получавате доставки на природен газ при прозрачни и недискриминационни условия;
2. да бъдете присъединен към газоразпределителната мрежа, да получавате доставки на природен газ и други услуги свързани с това на прозрачни, публично оповестени цени;
3. имате право на информация относно цените на природния газ и услугите, които предлага “КАВАРНА ГАЗ” ООД, начина на образуване на тези цени;
4. имате право на информация за потреблението си, показанията на уреда за търговско мерене;
5. имате право на непрекъснато и качествено газоснабдяване съгласно утвърдените показатели.

Повече информация относно правата си можете да намерите в Общите условия на договорите за пренос на природен газ по газоразпределителната мрежа сключени между клиентите на крайния снабдител с природен газ и “КАВАРНА ГАЗ” ООД като оператор на газоразпределителната мрежа на територията на община Каварна и община Шабла и Общите условия на договорите за снабдяване с природен газ от краен снабдител, сключени между клиентите (битови и небитови) и “КАВАРНА ГАЗ” ООД, в качеството му на краен снабдител на природен газ, на територията на община Каварна и община Шабла, изготвени

от “КАВАРНА ГАЗ” ООД и одобрени от КЕВР. Тези общи условия са достъпни на интернет страницата на “КАВАРНА ГАЗ” ООД: <http://kavarnagas.my.contact.bg/>, както и в клиентските центрове на “КАВАРНА ГАЗ” ООД.

Информация можете да получите същото така от интернет страницата на КЕВР: <http://www.dker.bg/>, и от потребителски организации - например: Българска национална асоциация на потребителите: <http://aktivnipotrebite.li.bg/>. Сдружение за правна помощ на потребителите: <https://zastitanapotrebite.li.com/> и др.

III. Къде мога да намеря повече информация за начините на плащане?

Информация относно начините на плащане се съдържа в Общите условия на договорите за снабдяване с природен газ от краен снабдител, сключени между клиентите (битови и небитови) и “КАВАРНА ГАЗ” ООД, в качеството му на краен снабдител на природен газ, на територията на община Каварна и община Шабла, изготвени от “КАВАРНА ГАЗ” ООД и одобрени от КЕВР. Тези общи условия са достъпни на интернет страницата на “КАВАРНА ГАЗ” ООД: <http://kavarnagas.my.contact.bg/>, както и в клиентските центрове на “КАВАРНА ГАЗ” ООД.

Информация можете да получите от служител на “КАВАРНА ГАЗ” ООД в клиентските ни центрове.

Информация се съдържа и във фактурата, която получавате за вашето потребление.

IV. Каква информация трябва да бъде предоставена с фактурата?

Фактурата трябва да съдържа следната информация:

1. показания на средството за търговско измерване (старо, ново, разлика);
2. приспаданатото авансово плащане (ако има такова);
3. единичната цена;
4. дължимата сума;
5. срок и начин на плащането;
6. дата за спиране на газоподаването при неплащане;
7. номера на банковата сметка и адреса на “КАВАРНА ГАЗ” ООД.

Съдържанието на фактурите, издавани от “КАВАРНА ГАЗ” ООД отговаря на изискванията на приложимото законодателство.

V. Къде мога да открия повече информация относно мерките за енергийна ефективност в моя регион?

На Интернет страниците на общинските администрации, на които присъства информация относно планираните мерки по енергийна ефективност, проектите за повишаване на енергийна ефективност и общинските планове за действие за устойчива енергия.

Подробна информация се предоставя от Агенцията за устойчиво енергийно развитие

/АУЕР/, както и от други неправителствени организации, работещи по темата за енергийна ефективност.

VI. Кой орган отговаря за защитата на потребителите? Има ли той поделение в моя регион?

Комисия за защита на потребителите (КЗП) е специализиран държавен орган, прилагащ законодателството за защита на потребителите в България и осъществяващ административен контрол върху целия вътрешен пазар. Централата му се намира в гр. София. Най-близкото териториално поделение на КЗП е в гр. Добрич. Повече информация можете да намерите на интернет страницата на КЗП - <http://www.kzp.bg/>.

VII. Какъв е минимумът от информация, който трябва да получавам от моя доставчик с фактурата?

Фактурата следва да съдържа следния минимум от информация:

1. показания на средството за търговско измерване (старо, ново, разлика);
2. приспаданатото авансово плащане (ако има такова);
3. единичната цена;
4. дължимата сума;
5. срок и начин на плащането;
6. дата за спиране на газоподаването при неплащане;
7. номера на банковата сметка и адреса на “КАВАРНА ГАЗ” ООД.

VIII. Към кого мога да се обърна, ако фактурата ми не съдържа минимума от информация?

Можете да се обърнете към “КАВАРНА ГАЗ” ООД като подадете жалба по реда на глава XII от Общите условия на договорите за снабдяване с природен газ от краен снабдител, сключени между клиентите (битови и небитови) и “КАВАРНА ГАЗ” ООД, в качеството му на краен снабдител на природен газ, на територията на община Каварна и община Шабла, изготвени от “КАВАРНА ГАЗ” ООД и одобрени от КЕВР. Тези общи условия са достъпни на интернет страницата на “КАВАРНА ГАЗ” ООД: <http://kavarnagas.my.contact.bg/>, както и в клиентските центрове на “КАВАРНА ГАЗ” ООД.

В случай че не сте удовлетворен от отговора и предприетите мерки от страна на “КАВАРНА ГАЗ” ООД можете да подадете жалба до КЕВР по реда на Закона за енергетиката. Повече информация в тази връзка можете да откриете на интернет страницата на КЕВР: <http://www.dker.bg/>.

IX. Къде мога да получа информация относно консумираните от мен количества природен газ за даден период: за година, за месец?

Информацията за месечното консумирано количество природен газ се предоставя ежемесечно във фактурите. Освен това такава информация можете да получите в

клиентските центрове на “КАВАРНА ГАЗ” ООД.

X. Къде мога да намеря достъп до пълна и изчерпателна информация относно всички аспекти на бъдещия ми договор със “КАВАРНА ГАЗ” ООД, преди да се обвържа? След влизането в сила на договора, как мога да имам достъп до пълна информация за неговото цялостно съдържание и приложими условия?

Съгласно Закона за енергетиката “КАВАРНА ГАЗ” ООД осъществява своята дейност като краен снабдител и като оператор на газоразпределителна мрежа при публично известни общи условия. Тези общи условия се изготвят от “КАВАРНА ГАЗ” ООД и се одобряват от КЕВР.

“КАВАРНА ГАЗ” ООД е изготвило и КЕВР е одобрила следните общи условия: Общите условия на договорите за пренос на природен газ по газоразпределителната мрежа сключени между клиентите на крайния снабдител с природен газ и “КАВАРНА ГАЗ” ООД като оператор на газоразпределителната мрежа на територията на община Каварна и община Шабла и Общите условия на договорите за снабдяване с природен газ от краен снабдител, сключени между клиентите (битови и небитови) и “КАВАРНА ГАЗ” ООД, в качеството му на краен снабдител на природен газ, на територията на община Каварна и община Шабла. Тези общи условия са достъпни на интернет страницата на “КАВАРНА ГАЗ” ООД: <http://kavarnagas.my.contact.bg/>, както и в клиентските центрове на “КАВАРНА ГАЗ” ООД.

Приемането на нови и промяната на одобрените вече общи условия изисква публичност - предварително обявяване на проектите на нови общи условия или за изменението на одобрените вече общи условия. Проектите подлежат на публично обсъждане. След одобряването им от КЕВР те задължително се публикуват в местните ежедневници и са достъпни в потребителските центрове и в интернет.

Пълна информация е налична на сайта или в клиентските центрове на “КАВАРНА ГАЗ” ООД.

XI. Какви са основните правила за прекратяване на моя договор? И по-специално в следните случаи:

1. преместване на нов адрес;
2. даване под наем на жилище.

Съгласно Закона за енергетиката “КАВАРНА ГАЗ” ООД осъществява своята дейност като краен снабдител и като оператор на газоразпределителна мрежа при публично известни общи условия. Тези общи условия се изготвят от “КАВАРНА ГАЗ” ООД и се одобряват от КЕВР.

Тези общи условия предвиждат възможност за прекратяване по взаимно съгласие на страните или с едномесечно предизвестие от страна, която иска прекратяването, до другата страна.

XII. Къде мога да намеря информация относно основанията, даващи право на доставчика ми да прекрати договора?

Информацията се съдържа в Общите условия на договорите за пренос на природен газ по газоразпределителната мрежа сключени между клиентите на крайния снабдител с природен газ и “КАВАРНА ГАЗ” ООД като оператор на газоразпределителната мрежа на територията на община Каварна и община Шабла и Общите условия на договорите за

снабдяване с природен газ от краен снабдител, сключени между клиентите (битови и небитови) и “КАВАРНА ГАЗ” ООД, в качеството му на краен снабдител на природен газ, на територията на община Каварна и община Шабла. Тези общи условия са достъпни на интернет страницата на “КАВАРНА ГАЗ” ООД: <http://kavarnagas.my.contact.bg/>, както и в клиентските центрове на “КАВАРНА ГАЗ” ООД.

XIII. Какъв е механизмът за обработка на жалби, възприет от доставчика? Какви са процедурите за решаване на спорове? Към кого мога да се обърна за помощ без допълнителни разходи?

Подробен механизъм е разписан в Общите условия на договорите за пренос на природен газ по газоразпределителната мрежа сключени между клиентите на крайния снабдител с природен газ и “КАВАРНА ГАЗ” ООД като оператор на газоразпределителната мрежа на територията на община Каварна и община Шабла и Общите условия на договорите за снабдяване с природен газ от краен снабдител, сключени между клиентите (битови и небитови) и “КАВАРНА ГАЗ” ООД, в качеството му на краен снабдител на природен газ, на територията на община Каварна и община Шабла. Тези общи условия са достъпни на интернет страницата на “КАВАРНА ГАЗ” ООД: <http://kavarnagas.my.contact.bg/>, както и в клиентските центрове на “КАВАРНА ГАЗ” ООД.

Механизмът за обработка на жалби е предоставен на вниманието на крайните клиенти и в Правилата за работа с потребителите на енергийни услуги.

В случай че не сте удовлетворен от резултата можете да се обърнете към КЕВР и/или КЗП. Информация за реда и начина можете да намерите на интернет страниците на тези органи: КЕВР: <http://www.dker.bg/>; КЗП: <http://www.kzp.bg/>.

XIV. Има ли система за компенсиране в случай на невъзможност на доставчика да постигне определените показатели за качество на доставките?

Да, има регламентирано. Информацията е налична в Общите условия на договорите за пренос на природен газ по газоразпределителната мрежа сключени между клиентите на крайния снабдител с природен газ и “КАВАРНА ГАЗ” ООД като оператор на газоразпределителната мрежа на територията на община Каварна и община Шабла и Общите условия на договорите за снабдяване с природен газ от краен снабдител, сключени между клиентите (битови и небитови) и “КАВАРНА ГАЗ” ООД, в качеството му на краен снабдител на природен газ, на територията на община Каварна и община Шабла. Тези общи условия са достъпни на интернет страницата на “КАВАРНА ГАЗ” ООД: <http://kavarnagas.my.contact.bg/>, както и в клиентските центрове на “КАВАРНА ГАЗ” ООД.

XV. Какви стъпки трябва да предприеме доставчика преди да прекъсне снабдяването поради неплатена сметка?

“КАВАРНА ГАЗ” ООД има право да прекъсне или ограничи снабдяването с природен газ на основание чл.60, ал.1, т.1 от Общите условия на договорите за снабдяване с природен газ от краен снабдител, сключени между клиентите (битови и небитови) и “КАВАРНА ГАЗ” ООД, в качеството му на краен снабдител на природен газ, на територията на община Каварна и община Шабла, когато КЛИЕНТЪТ не е заплатил дължимите суми за доставен природен газ в посочените във фактурата (известие за плащане) срокове след предварително отправено 10-дневно предизвестие. Ако КЛИЕНТЪТ в посочения във фактурата срок не заплати дължимите от него суми за потребен природен газ, доставката на природен газ се прекратява в 08:00 часа на деня, следващ датата, за спиране на газоподаването, посочена във фактурата.

XVI. Как мога да направя разграничение между цена, такса и тарифа, включени във фактурата ми? Каква информация трябва да получа от доставчика за таксите, които той събира? Какви са правилата за изчисляване, използвани от “КАВАРНА ГАЗ” ООД?

“КАВАРНА ГАЗ” ООД доставя природния газ на своите крайни клиенти по цени, одобрени от КЕВР, като крайната цена се определя като сбор от следните компоненти:

1. Цени без ДДС за разпределение на природен газ (Различни за различните групи потребители и съответните лицензии).
2. Цени без ДДС за снабдяване с природен газ от краен снабдител при изградена връзка с преносната мрежа (Различни за различните групи потребители и съответните лицензии).
3. Цена без ДДС на обществения доставчик (Определена от КЕВР за съответния период, еднаква за всички потребители).
4. Акцизна ставка върху енергийни продукти (определена от ЗАДС, различна за различните групи потребители).
5. Данък добавена стойност в размер на 20% върху сбора на всички гореизброени цени.

Забележка: За общините за които няма изградена връзка с газопреносната мрежа на Обществения доставчик цената в т.2 се заменя с „Цени без ДДС за снабдяване с природен газ от краен снабдител до изграждане на връзката между газоразпределителната и газопреносната мрежа“ (Определена от КЕВР различна за различните групи потребители).

Информация за цените за различните лицензии и цените на обществения доставчик може да намерите на страницата на КЕВР - <http://www.dker.bg/> или на страницата на “КАВАРНА ГАЗ” ООД: <http://kavarnagas.my.contact.bg/>

XVII. Ще ми бъдат ли изисквани депозити и такси за присъединяване? Как мога да науча повече за тях?

За присъединяване към газоразпределителната мрежа се дължи такса за присъединяване, която се одобрява от КЕВР. Информация можете да получите в клиентските центрове и на страниците на КЕВР: www.dker.bg и на “КАВАРНА ГАЗ” ООД: <http://kavarnagas.my.contact.bg/>.

XVIII. Има ли максимален период, за който моят доставчик трябва да предоставя данни за консумацията ми?

“КАВАРНА ГАЗ” ООД предоставя данни за месечната и/или годишна консумация на природен газ на своите крайни клиенти при писмено поискване от тях съгласно Общите условия на договорите за пренос на природен газ по газоразпределителната мрежа сключени между клиентите на крайния снабдител с природен газ и “КАВАРНА ГАЗ” ООД като оператор на газоразпределителната мрежа на територията на община Каварна и община Шабла и Общите условия на договорите за снабдяване с природен газ от краен снабдител, сключени между клиентите (битови и небитови) и “КАВАРНА ГАЗ” ООД, в качеството му на краен снабдител на природен газ, на територията на община Каварна и община Шабла за 36 месеца назад.

XIX. Кога и как се отчита моето средство за търговско измерване?

Отчитането на средствата за търговско мерене става съгласно Общите условия на договорите за пренос на природен газ по газоразпределителната мрежа сключени между клиентите на крайния снабдител с природен газ и “КАВАРНА ГАЗ” ООД като оператор на газоразпределителната мрежа на територията на община Каварна и община Шабла и Общите условия на договорите за снабдяване с природен газ от краен снабдител, сключени между клиентите (битови и небитови) и “КАВАРНА ГАЗ” ООД, в качеството му на краен снабдител на природен газ, на територията на община Каварна и община Шабла/Договора за продажба на природен газ.

XX. Изложен ли съм на нестабилни цени на природния газ през определен период от договора? Има ли публични мерки за намаляване на риска да се конфронтирам със съществено увеличаване на цената?

Цената на природния газ за крайните клиенти на “КАВАРНА ГАЗ” ООД се регулира от КЕВР, която гарантира защита на крайните клиенти от съществено увеличаване на цената.

XXI. Към кого трябва да се обърна в случай на доставка на природен газ за първи път? С кого сключвам договор?

Можете да се обърнете към най-удобния за вас клиентски център на “КАВАРНА ГАЗ” ООД, където ще получите подробна информация за стъпките, които следва да се предприемат.

XXII. Трябва ли да сключа договор, за да бъда физически присъединен към газоразпределителната мрежа и с кого?

За целите на присъединяването се сключва договор за присъединяване към газопреносната мрежа по реда на Наредба № 4 от 5.11.2013 г. за присъединяване към газопреносните и газоразпределителните мрежи. Договорът се сключва със “КАВАРНА ГАЗ” ООД в качеството му на оператор на газоразпределителната мрежа на територията на Община Каварна и Община Шабла, въз основа на притежавана от него Лицензия, издадена от Държавната комисия за енергийно и водно регулиране (ДКЕВР).

Можете да се обърнете към най-удобния за вас клиентски център на “КАВАРНА ГАЗ” ООД, където ще получите подробна информация за стъпките, които следва да се предприемат.

XXIII. Към кого да се обърна в случай на прекъсване на доставката? Към кого да се обърна, ако имам други технически въпроси по отношение на доставките?

Можете да се обърнете към “КАВАРНА ГАЗ” ООД на дежурните телефони 0895 111 208 или на място в клиентските центрове, в зависимост от конкретния случай.

XXIV. Кой е отговорен за вреди, настъпили в моя дом поради прекъсване на доставките?

“КАВАРНА ГАЗ” ООД отговаря за вреди в тези случаи, само ако прекъсването е поради причина, дължаща се на действие или бездействие на “КАВАРНА ГАЗ” ООД.

XXV. В случай че изпадна във временно финансово затруднение, как мога да предотвратя прекъсването на доставката, която е от жизнено значение за нуждите на моето домакинство за отопление и готвене?

Чрез подаване на писмено заявление от Ваша страна до нас, предлагаме възможност за разсрочено плащане на задълженията в разумни срокове.

XXVI. В случай на национална/регионална/местна енергийна криза къде мога да намеря информация за извънредните мерки, приложими за моя регион?

Съгласно Наредба № 10 от 9.06.2004 г. за реда за въвеждане на ограничителен режим, временно прекъсване или ограничаване на производството или снабдяването с електрическа енергия, топлинна енергия и природен газ в случаи на кризисни и извънредни ситуации може да бъде въведен ограничителен режим за снабдяване с природен газ.

Ограничителният режим се въвежда със заповед на министъра на икономиката и енергетиката за територията на цялата страна и от кмета за територията на съответната община.

Въвеждането на ограничителния режим се обявява от министъра на енергетиката и енергийните ресурси или от кмета на общината чрез средствата за масово осведомяване. Съобщението съдържа:

1. датата и началния час на въвеждането на ограничителния режим;
2. продължителността на ограничителния режим;
3. причината за въвеждане на ограничителния режим;
4. начина за осъществяването на ограничителния режим;
5. графика на ограничителния режим.

В случай на въведен ограничителен режим информация може да намерите също на интернет страницата на “КАВАРНА ГАЗ” ООД и на място в клиентските центрове. “КАВАРНА ГАЗ” ООД има план за действия при ограничителен режим и има готовност да действа в такива ситуации.

XXVII. Имам нужда от подкрепа за решаване на спор с моя доставчик или оператор на мрежата. От кой неутрален и независим държавен орган мога да поискам съдействие без заплащане?

Можете да се обърнете към КЕВР по реда на Закона за енергетиката.

XXVIII. Какво ще се случи, ако не реагирам на покана за плащане?

Доставката на природен газ може да бъде спряна.

“КАВАРНА ГАЗ” ООД може, след 10 (десет) дневно предупреждение, да ограничи или да спре подаването на природен газ, и когато крайният клиент е изпаднал в забава за заплащане на дължимите суми. Ако КЛИЕНТЪТ в посочения във фактурата срок не заплати дължимите от него суми за потребен природен газ, доставката на природен газ се прекратява в 08:00 часа на деня, следващ датата, за спиране на газоподаването, посочена във фактурата.

XXIX. Как мога да предотвратя спирането на доставката, ако не съм си платил сметката?

Можете да предотвратите спирането на доставката като заплатите дължимите суми в срока на предизвестieto, което ви е отправено от “КАВАРНА ГАЗ” ООД.

XXX. Какво да направя, ако доставката ми е спряна?

Осведомете се за причините за спирането на доставката от дежурните телефони - 0895 111 208 или на място в клиентските центрове. Така ще получите и информация, кога ще бъде възстановено газоподаването и дали вие трябва да направите нещо в тази връзка (например при неплатени в срок задължения).

XXXI. Има ли дефиниция за „уязвим“ клиент? Какви критерии трябва да покривам, за да бъде считан за уязвим потребител, който може да получава помощи?

Уязвими клиенти са потребители, които използват природен газ за битови нужди и получават целеви помощи за природен газ съгласно Закона за социалното подпомагане и подзаконовите нормативни актове по прилагането му. Клиенти, които получават целеви помощи за друг вид отопление (топлоенергия, електроенергия или твърдо гориво) не влизат в обхвата на настоящата дефиниция.

Условията за получаване на помощи се уреждат от Закона за социалното подпомагане и подзаконовите нормативни актове по прилагането му. За конкретна информация можете да се обърнете към териториалните поделения на Агенцията за социално подпомагане.

За повече информация - <http://www.asp.government.bg/>

XXXII. Има ли конкретни мерки за закрила на уязвими клиенти?

Уязвими клиенти, имат право да получат справка за потреблението си без да дължат допълнително заплащане на услугата.

Уязвими клиенти, имат право да поискат разсрочване на задължения от текущия отоплителен сезон при облекчени условия.

В случай че между “КАВАРНА ГАЗ” ООД и уязвимия клиент е постигнато съгласие за разсрочване на плащане и двете страни подписват споразумителен протокол за това, “КАВАРНА ГАЗ” ООД няма право да прекъсне доставката на природен газ за сумите, за които е договорено разсрочването, при спазване на сроковете по погасителния план от страна на уязвимия клиент.

Договарянето на разсрочено плащане на вече натрупани, непогасени задължения, не освобождава уязвимия клиент от задължението да заплаща текущите си задължения.

XXXIII. Как мога да редуцирам консумацията си, за да плащам по-малко?

За да редуцирате сметките си за енергия като цяло можете да предприемете мерки за подобряване на енергийната ефективност на жилището ви - смяна дограма, поставяне на подходяща изолация. Също така можете да обърнете внимание на енергийната ефективност на уредите, които използвате, и да се ориентирате към уреди от по-висок енергиен клас. От значение е и въпросът, дали уредите, които използвате са подходящи за помещенията, които отоплявате с тях.

Какво е нелоялна търговска практика?

Търговска практика, свързана с предлагането на стоки или услуги е нелоялна, ако противоречи на изискването за добросъвестност и професионална компетентност и ако

променя или е възможно да промени съществено икономическото поведение на средния потребител, когато засяга или към когото е насочена, или на средния член от групата потребители, когато търговската практика е насочена към определена група потребители.

По-специално търговските практики са нелоялни, когато са заблуждаващи или агресивни.

Изчерпателна информация в тази връзка можете да намерите в Закона за защита на потребителите и КЗП - на място или от интернет страницата на КЗП: <http://www.kzp.bg>.

XXXIV. Какво мога да направя в случай на нелоялна търговска практика?

Можете да се обърнете към Комисията за защита на потребителите. Повече информация можете да получите от интернет страницата на КЗП: <http://www.kzp.bg>.

XXXV. Какво е заблуждаваща практика на продажби?

Търговска практика е заблуждаваща, когато съдържа невярна информация и следователно е подвеждаща или когато по някакъв начин, включително чрез цялостното ѝ представяне, заблуждава или е в състояние да въведе в заблуждение средния потребител, дори и ако представената информация е фактически точна относно някое от обстоятелствата, посочени по-долу, и има за резултат или е възможно да има за резултат вземането на търговско решение, което той не би взел без използването на търговската практика:

1. съществуването или естеството на стоката или услугата;
2. основните характеристики на стоката или услугата като: наличност, преимущества, рисковете, които тя съдържа, изработка, състав, допълнителни части към стоката или услугата, извънгаранционно обслужване, разглеждане на жалби на потребителите, начин и дата на производство или на представяне на стоката или услугата, доставка, годност за употреба, използването ѝ, количество, спецификация, географски или търговски произход, резултатите, които могат да се очакват от нейната употреба, или резултатите и съществените характеристики от извършените изпитвания или проверки на стоката или услугата;
3. обхват на задълженията на търговеца, мотивите за използване на търговската практика и естеството на процеса на продажба, както и всяко твърдение или символ, които дават основание да се смята, че търговецът или стоката и услугата са обект на спонсорство или на друга форма на пряка или непряка подкрепа;
4. цената или начина на нейното изчисляване, или съществуването на специфично предимство по отношение на цената;
5. необходимостта от предоставяне на допълнителна услуга, резервна част, от замяна или ремонт на стоката;
6. вида, статуса и правата на търговеца или на неговия представител като: трите имена, номера на документ за самоличност и постоянния адрес на физическите лица и наименованието, единния идентификационен код, адреса на управление и правно-организационната форма на юридическите лица, неговото имущество, квалификация, разрешение за извършване на дейност, членство в професионални организации или друг вид обвързаност, неговите права на индустриална, търговска и интелектуална собственост или получените награди и отличия;
7. правата на потребителя, включително правото му да замени стоката, да развали договора, да му бъде възстановена заплатената от него сума или рисковете, на които потребителят може да бъде изложен.

Заблуждаваща е и всяка търговска практика, която от целия ѝ фактически контекст и като се вземат предвид всички нейни характеристики и обстоятелства, води или е възможно да доведе средния потребител до вземането на търговско решение, което той не би взел без използването на търговската практика, и когато тя включва:

1. всяка маркетингова дейност по отношение на стока или услуга, включително използване на сравнителна реклама, която създава объркване с друга стока, услуга, марка, търговско наименование или друг отличителен знак на конкурент;

2. неспазване на ангажиментите, поети от търговеца чрез присъединяването му към кодекс за добра търговска практика, когато тези ангажименти имат задължителен характер, могат да бъдат проверени и при използването на дадена търговска практика търговецът посочва, че е обвързан да спазва съдържащите се в него правила.

3. всяко предлагане на стока в държава - членка на Европейския съюз, като идентична на стока, предлагана на пазара в други държави - членки на Европейския съюз, когато тази стока има значителни разлики в състава или характеристиките, освен ако това не е обосновано от законосъобразни и обективни фактори, като:

а) изискванията на националното законодателство;

б) наличието или сезонния характер на суровините, необходими за производство на стоката;

в) наличието на доброволни стратегии, имащи за цел подобряване на достъпа до здравословни храни;

г) правото на търговците да предлагат стоки от същата марка в опаковки с различно тегло или обем на различните пазари.

Изчерпателна информация в тази връзка можете да намерите в Закона за защита на потребителите и КЗП - на място или от интернет страницата на КЗП: <http://www.kzp.bg>.

XXXV. Към кого да се обърна, ако мисля, че ми е дадена грешна информация?

На първо място можете да се обърнете към “КАВАРНА ГАЗ” ООД за изясняване на случая.

Ако не бъдете удовлетворен от реакцията и предприетите действия от страна на “КАВАРНА ГАЗ” ООД можете да се обърнете към КЗП или КЕВР.