

ТАА “Гутэнберг Паблішэр”, уласнік сайта і інтэрнэт-крамы [gutenbergpublisher.eu](http://gutenbergpublisher.eu), Зарэгістравана на тэрыторыі Польскай Рэспублікі. Таму пераклад гэтых Правілаў на беларускую мову падаецца для даведкі, юрыдычным дакументам з’яўляецца версія на польскай мове.

## ПРАВІЛЫ НАБЫЦЦЯ Ў ІНТЭРНЭТ-КРАМЕ GUTENBERGPUBLISHER.EU ЗМЕСТ:

1. Агульныя палажэнні
2. Электронныя паслугі ў інтэрнэт-краме
3. Умовы заключэння дамовы куплі-продажу
4. Спосабы і тэрміны аплаты тавару
5. Кошт, спосабы і тэрміны дастаўкі і атрымання тавару
6. Скарга на прадукт
7. Пазасудовыя спосабы разгляду скаргаў і прэтэнзій, а таксама правілы доступу да гэтых працэдур
8. Права на скасаванне дамовы
9. Палажэнні аб прадпрымальніках
10. Персанальныя звесткі ў інтэрнэт-краме
11. Заключныя палажэнні

### 1. АГУЛЬНЫЯ ПАЛАЖЭННІ

1.1. Гэтыя Правілы пакупкі не прызначаны для таго, каб выключыць або абмежаваць любыя правы спажываўцаў, якімі яны валодаюць у адпаведнасці з строга абавязковымі законамі, і любыя магчымыя сумневы павінны трактавацца на карысць спажываўца. Спажывец не можа адмовіцца ад правоў, прадстаўленых яму ў законе Аб правах спажываўца. Палажэнні дамовы, менш выгадныя для спажываўца, чым палажэнні закона Аб правах спажываўца, з’яўляюцца несапраўднымі, і замест іх прымяняюцца палажэнні Закона Аб правах спажываўца.

У выпадку магчымай неадпаведнасці палажэнняў гэтых Правілаў з вышэйназванымі законамі прымяняюцца палажэнні законаў.

1.2. Інтэрнэт-крама даступная па адрасе [gutenbergpublisher.eu](http://gutenbergpublisher.eu). Яна кіраваная ТАА «Гутэнберг Паблішэр», Адрас: вул. Лабзоўская 15-15, Кракаў, Польшча Паштовы код: 31-139

NIP 6793262116

REGON 524674477

KRS 0001023999

адрас электроннай пошты: [office@gutenbergpublisher.eu](mailto:office@gutenbergpublisher.eu)

нумар тэлефона: +48 510 034 234

Зарэгістравана: раённы суд для Кракава-Сярэдмесце ў Кракаве, XI эканамічны аддзел Нацыянальнага судовага рэестра

1.3. Гэтыя Правілы прызначаны як для спажываўцаў, так і для прадпрымальнікаў, якія выкарыстоўваюць інтэрнэт-краму (за выключэннем пункта 9 Правілаў, якія прызначаны толькі для прадпрымальнікаў).

1.4. Адміністратарам персанальных звестак, якія апрацоўваюцца ў сувязі з выкананнем палажэнняў сапраўдных Правілаў, з’яўляецца ТАА “Гутенберг Паблішэр”. Персанальныя звесткі апрацоўваюцца ў мэтах, у аб’ёме і на аснове правіл, указаных у Правілах інтэрнэт-крамы (падрабязней — у п. 10 Правілаў). Прадастаўленне персанальных звестак з’яўляецца добраахвотным. Любая асоба, чые персанальныя звесткі апрацоўваюцца пастаўшчыком паслуг, мае права праглядаць іх змест, а таксама права абнаўляць і выпраўляць іх.

## 1.5. Азначэнні:

1.5.1. Рабочы дзень — адзін дзень з панядзелка па пятніцу, выключаючы святочныя дні; 1.5.2. Форма рэгістрацыі — форма, даступная ў інтэрнэт-краме для стварэння ўліковага запісу;

1.5.3. Уліковы запіс — электронная паслуга, якая абазначаецца індывідуальным імем (лагінам) і паролем, прадастаўленым Кліентам, сукупнасць рэсурсаў у інфармацыйнай сістэме пастаўшчыка, у якой збіраюцца звесткі, прадастаўленыя Кліентам, і інфармацыя аб размешчаных ім замовах у інтэрнэт-краме;

1.5.4. Форма заказу — электронная паслуга, інтэрактыўная форма, даступная ў інтэрнэт краме, якая дазваляе размясціць заказ, у прыватнасці, шляхам дабаўлення тавараў у электронны кошык і вызначэння ўмоў дамовы куплі-продажу, уключаючы спосаб дастаўкі і аплаты;

1.5.5. Кошык — функцыянальны элемент крамы, які дазваляе Кліенту здзяйсняць пакупкі праз сайт;

1.5.6. Час выканання замовы — гэта час, на працягу якога інтэрнэт-крама скамплектуе, аформіць і адправіць заказ;

1.5.7. Кліент — (1) фізічная асоба, якая валодае поўнай праваздольнасцю, а ў выпадках, прадугледжаных агульнапрынятымі законамі, таксама фізічная асоба, якая валодае абмежаванай праваздольнасцю; (2) юрыдычная асоба; або (3) некарпаратыўнае арганізацыйнае падраздзяленне, якому закон дае праваздольнасць; — якое заключыла або мае намер заключыць дамову куплі-продажу з Прадаўцом.

1.5.8. Цывільны кодэкс — закон Аб цывільным кодэксе ад 23 красавіка 1964 г. (ад 1964 г. № 16, пункт 93);

1.5.9. Закон Аб правах спажываўца, закон — закон ад 30 мая 2014 года аб правах спажываўца (афіцыйны закон 2014 года, артыкул 827 з папраўкамі);

1.5.10. Дамова, заключаная на адлегласці — дамова, заключаная са спажываўцом у рамках арганізаванай сістэмы заключэння дамоваў на адлегласці, без адначасовай фізічнай прысутнасці бакоў, з выключным выкарыстаннем аднаго або некалькіх сродкаў сувязі на адлегласці да моманту заключэння дамовы ўключна.

1.5.11. Інфармацыйны бюлетэнь — электронная служба, электронная служба распаўсюджвання, якая прадастаўляецца пастаўшчыком паслуг па электроннай пошце, якая дазваляе ўсім атрымальнікам паслуг аўтаматычна атрымліваць ад пастаўшчыка паслуг змест наступных выпускаў інфармацыйнага бюлетэня, які змяшчае інфармацыю аб прадуктах, навінах і акцыях у інтэрнэт-краме.

1.5.12. Тавар — даступны ў інтэрнэт-краме прадмет або паслуга, які з'яўляецца прадметам дамовы куплі-продажу паміж Кліентам і Прадаўцом.

1.5.13. Правілы — гэтыя Правілы інтэрнэт-крамы.

1.5.14. Інтэрнэт-крама — інтэрнэт-крама Прадаўца, даступная па адрасе: [gutenbergpublisher.eu](http://gutenbergpublisher.eu).

1.5.15. Прадавец, пастаўшчык паслуг:

ТАА “Гутэнберг Паблішэр”,

Адрас: вул. Лабзоўская 15-15, Кракаў, Польшча

Паштовы код: 31-139

NIP 6793262116

REGON 524674477

KRS 0001023999

Адрас электронная пошты: [office@gutenbergpublisher.eu](mailto:office@gutenbergpublisher.eu)

Нумар тэлефона: +48 510 034 234

Зарэгістравана: раённы суд для Кракава-Сярэдмесце ў Кракаве, XI эканамічны аддзел Нацыянальнага судовага рээстра.

1.5.16. Электронная паслуга — паслуга, якая прадастаўляецца пастайшчыком паслуг у электронным выглядзе спажыву паслуг праз інтэрнэт-краму.

1.5.17. Атрымальнік паслуг —

– фізічная асоба, якая валодае поўнай праваздольнасцю, а ў выпадках, прадугледжаных агульнапрынятым заканадаўствам, таксама фізічная асоба, якая валодае абмежаванай праваздольнасцю;

– юрыдычная асоба;

– некарпаратыўнае арганізацыйнае падраздзяленне, якому закон дае праваздольнасць, якое карыстаецца або мае намер карыстацца электроннымі паслугамі.

1.5.18. Замова — заява аб волі Кліента, зробленая праз форму замаўлення і накіраваная непасрэдна на заключэнне дамовы куплі-продажу тавару з Прадаўцом.

1.5.19. Тэрмін адпраўкі тавару Кліенту — тэрмін, у які Прадавец перадае спакаваны і аформлены належным чынам тавар паштовай службе або службе дастаўкі.

1.5.20. Тэрмін гатоўнасці тавару — тэрмін вытворчасці тавару ў выпадку выбару Кліентам тавару, вырабленага на яго індывідуальную замову або ў адпаведнасці з яго пажаданнямі — напрыклад, футболка з прынтам, які распрацаваў Кліент.

## 2. ЭЛЕКТРОННЫЯ ПАСЛУГІ Ў ІНТЭРНЭТ-КРАМЕ

2.1. У інтэрнэт-магазіне даступны наступныя электронныя паслугі: уліковы запіс, форма заказу і інфармацыйны бюлетэнь.

2.1.1. Уліковы запіс — выкарыстанне ўліковага запісу магчыма пасля таго, як карыстальнік выканае агулам тры наступныя крокі:

– запоўніць форму рэгістрацыі;

– націсне на поле "Стварыць уліковы запіс";

– пацвердзіць жаданне стварыць уліковы запіс, націснуўшы на спасылку для пацвярджэння, аўтаматычна адпраўленую на ўказаны адрас электроннай пошты. У форме рэгістрацыі Кліенту неабходна падаць наступныя звесткі: імя і прозвішча / назва кампаніі, адрас (вуліца, нумар дома/кватэры, паштовы індэкс, горад, краіна), адрас электроннай пошты, нумар кантактнага тэлефона і пароль. Для Кліентаў, якія не з'яўляюцца спажывцамі, таксама неабходна пазначыць назву кампаніі і нумар ІНП.

2.1.1.1. Электронная паслуга ўліковага запісу прадастаўляецца бясплатна на працягу нявызначанага часу. Карыстальнік мае магчымасць у любы час і без тлумачэння прычын выдаліць уліковы запіс (адмовіцца ад уліковага запісу) шляхам адпраўкі адпаведнага запыту пастайшчыку паслуг, у прыватнасці па электроннай пошце: office@gutenbergpublisher.eu або пісьмова па адрасе: ul. Łobzowska 15-15, 31-139 Kraków.

2.1.2. Форма замовы — выкарыстанне формы замовы пачынаецца з моманту дадання Кліентам першага тавара ў электронны кошык інтэрнэт-крамы.

Размяшчэнне замовы адбываецца пасля выканання Кліентам агулам двух наступных крокаў: – запаўнення формы замовы;

– кліку на старонцы інтэрнэт-крамы пасля запаўнення формы замовы поля "Аплаціць і купіць" — да гэтага моманту ёсць магчымасць самастойна змяняць уведзеныя звесткі (для гэтага варта кіравацца, якія паведамленнямі і інфармацыяй, наяўнай на старонцы формы замовы інтэрнэт-крамы). У форме замовы неабходна падаць інтэрнэт-краме наступныя звесткі аб Кліенце: імя/назва кампаніі, адрас (вуліца, нумар дома/кватэры, паштовы індэкс, горад, краіна), адрас

электроннай пошты, нумар кантактнага тэлефона і звесткі аб дамове куплі-продажу: тавар/тавары, колькасць тавару/тавараў, месца і спосаб дастаўкі тавару/тавараў, спосаб аплаты. Для Кліентаў, якія не з'яўляюцца спажывацямі, таксама неабходна пазначыць назву кампаніі і ІНП.

2.1.2.1. Электронная паслуга (форма замовы) прадастаўляецца бясплатна, носіць аднаразовы характар і спыняецца з моманту размяшчэння замовы праз яго ці з моманту папярэдняга спынення размяшчэння замовы праз яе Кліентам. 2.1.3.

Электронная рассылка (інфармацыйны бюлетэнь) — выкарыстанне інфармацыйнага бюлетэня адбываецца пасля таго, як вы пазначылі на ўкладцы „інфармацыйны бюлетэнь”, якая адлюстроўваецца на старонцы інтэрнэт-крамы, адрас

электроннай пошты, на які павінны быць адпраўлены наступныя выданні інфармацыйнага бюлетэня, і пстрыкнулі поле „падпісацца”. На інфармацыйны бюлетэнь таксама можна падпісацца, усталяваўшы адпаведны сцяжок падчас стварэння ўліковага запісу — пасля стварэння ўліковага запісу карыстальнік падпісваецца на інфармацыйны бюлетэнь.

2.1.3.1. Электронны інфармацыйны бюлетэнь высылаецца бясплатна на працягу нявызначанага часу. Карыстальнік мае магчымасць у любы час і без тлумачэння прычын адмовіцца ад рассылкі (адмова ад рассылкі) шляхам адпраўкі адпаведнага запыту пастаўшчыку паслуг, у прыватнасці па электроннай пошце: office@gutenbergpublisher.eu або пісьмова на адрас: ul. Łobzowska 15-15, 31-139 Kraków.

### 3. УМОВЫ ЗАКЛЮЧЭННЯ ДАМОВЫ КУПЛІ-ПРОДАЖУ

3.1. Заключэнне дамовы куплі-продажу паміж Кліентам і Прадаўцом адбываецца пасля таго, як Кліент папярэдне размясціў у інтэрнет-магазіне замову праз форму замовы на адпаведнай старонцы ў адпаведнасці з пунктам 2.1.2 Правілаў.

3.2. Пры заключэнні дамовы куплі-продажу Кліент абавязаны:

- выконваць гэтыя Правілы і агульнапрынятыя законы;
- выкарыстоўваць рэальныя персанальныя звесткі;
- не выкарыстоўваць і не падаваць кантэнт, які супярэчыць гэтым Правілам і агульнапрынятым законам (супрацьпраўны кантэнт);
- выкарыстоўваць інтэрнэт-краму такім чынам, каб не перашкаджаць яго функцыянаванню, у прыватнасці, з дапамогай шкодных праграм ці прылад; – выкарыстоўваць інтэрнэт-крамы такім чынам, які не з'яўляецца цяжкім для іншых Кліентаў і для інтэрнэт-крамы;
- не парушаць недатыкальнасць асабістых звестак інтэрнэт-крамы, у тым ліку яго супрацоўнікаў і асоб, якія дзейнічаюць ад яго імя, а таксама асабістых дадзеных трэціх асоб; гэта таксама адносіцца да дзеянняў, якія прымаюцца пры дастаўцы і атрыманні тавару.

3.3. У выпадку парушэння Кліентам абавязацельстваў, указаных у п. 3.2., інтэрнэт крама мае права:

- адмовіць прыняць замову на выкананне, адмовіць у заключэнні дамовы куплі продажу, скасаваць заключаную, але яшчэ не выкананую дамову куплі-продажу, пры гэтым скасаванне магчыма на працягу 30 дзён з даты высвятлення падставы для скасавання; – заблакаваць Кліенту доступ да ўліковага запісу ў інтэрнэт-краме ў выніку скасавання дамовы аб вядзенні ўліковага запісу-дамовы аб аказанні паслуг у электронным выглядзе. Скасаванне ўступае ў сілу неадкладна.

3.3.1. Права, указаныя ў п. 3.3, надаюцца інтэрнэт-краме таксама ў тым выпадку,

калі Кліент здзейсніў парушэнне, указанае ў п. 3.2. пры папярэдніх замовах, калі парушэнне мела месца да аднаго года таму.

У выпадку блакіроўкі ўліковага запісу ў адпаведнасці з п. 3.3., нерэалізаваныя замовы скасоўваюцца. Калі аплата за гэтыя замовы ўжо была праведзена, інтэрнэт-крама верне Кліенту ўсю выплачаную суму на працягу 7 дзён.

Калі Кліент не згодны з рашэннем аб блакіроўцы ўліковага запісу, Кліент можа падаць скаргу ў адпаведнасці з дзейным заканадаўствам.

3.4. Кошты, указаныя на сайце інтэрнэт-крамы ў польскіх злотых і еўра (брута кошты), уключаюць падаткі. Аб агульным кошце тавару, які з'яўляецца прадметам замовы, разам з падаткамі, а таксама аб выдатках на дастаўку (уключаючы зборы за транспарціроўку, дастаўку і паштовыя паслугі) і іншых выдатках, а калі сума гэтых збораў не можа быць вызначана — аб абавязку іх выплаты Кліент інфармуецца на старонках інтэрнэт-крамы падчас афармлення замовы, у тым ліку ў момант выказвання Кліентам волі да заключэння дамовы куплі-продажу.

3.4.1 Кошты, пазначаныя на сайце інтэрнэт-крамы ў далярах ЗША (нета-кошты), не ўключаюць падаткі і прызначаныя для Кліентаў па-за межамі Еўрасаюза. Аб агульным кошце без уліку падаткаў на тавар, які з'яўляецца прадметам замовы, а таксама

аб расходах на дастаўку (уключаючы зборы за транспарціроўку, дастаўку і паштовыя паслугі) і іншых расходах, а калі сума гэтых збораў не можа быць вызначана — аб абавязку іх выплаты Кліент інфармуецца на старонках інтэрнэт-крамы падчас афармлення замовы, у тым ліку ў момант выказвання Кліентам волі да заключэння дамовы куплі-продажу. Кліент абавязаны аплаціць падаткі і зборы за набыты тавар згодна з заканадаўствам краіны (штата ЗША), указанай у адрасе дастаўкі тавару. Адказнасць за аплату гэтых падаткаў нясе Кліент.

3.5. Заключэнне дамовы куплі-продажу паміж Кліентам і Прадаўцом адбываецца пасля таго, як Кліент папярэдне размясціў замову ў інтэрнэт-краме ў адпаведнасці з пунктам 2.1.2 Правілаў.

3.5.1. Пасля размяшчэння замовы Прадавец неадкладна пацвярджае яго атрыманне і адначасова прымае замову на рэалізацыю. Пацвярджэнне атрымання замовы і яе прыняцця да выканання ажыццяўляецца шляхам адпраўкі Прадаўцом Кліенту адпаведнага электроннага ліста на ўказаны пры афармленні замовы адрас электроннай пошты Кліента. Пацвярджэнне змяшчае як мінімум заявы Прадаўца аб атрыманні замовы і яе прыняцці да выканання, а таксама пацвярджэнне заключэння дамовы куплі-продажу. Пасля атрымання Кліентам вышэйпаказанага электроннага ліста заключаецца дамова куплі-продажу паміж Кліентам і Прадаўцом.

3.6. Захаванне, забеспячэнне і прадастаўленне Кліенту змесціва дамовы куплі продажу ажыццяўляецца шляхам:

– прадастаўлення сапраўдных Правілаў на сайце інтэрнэт-крамы;

– адпраўкі Кліенту электроннага ліста, указанага ў пункце 3.5.1. Правілаў. Змест дамовы куплі-продажу дадаткова фіксуецца і замацоўваецца ў інфармацыйнай сістэме інтэрнэт крамы Прадаўца.

#### 4. СПОСАБЫ І ТЭРМІНЫ АПЛАТЫ ТАВАРА

4.1. Прадавец прапаноўвае Кліенту наступныя спосабы аплаты па дамове куплі-продажу:

4.1.1. Аплата пераводам на банкаўскі рахунак Прадаўца.

- 4.1.1.1. Банк: PKO Bank Polski S.A. — Oddział 2 w Krakowie.
- 4.1.1.2. Нумар рахунка: PL85 1020 2906 0000 1602 0528 1276 для пераводу ў валюце: польскі злоты.
- 4.1.1.3. Нумар рахунка: PL 88102029060000120205270360 для пераводу ў валюце: еўра.
- 4.1.1.4. Нумар рахунка: PL 33102029060000160205270378 для пераводу ў валюце: USD.
- 4.1.2. Электронныя плацяжы праз плацежную сістэму STRIPE. Гэтыя плацяжы ажыццяўляюцца ў валютах: польскі злоты, еўра, USD.
- 4.1.2.1. Нумар рахунка: PL85 1020 2906 0000 1602 0528 1276 для пераводу ў валюце: польскі злоты.
- 4.1.2.2. Нумар рахунка: PL 88102029060000120205270360 для пераводу ў валюце: еўра.
- 4.1.2.3. Номер счэта: PL 33102029060000160205270378 для пераводу ў валюце: USD.
- 4.2. Чэк. Рахунак-фактура:
  - 4.2.1. Разам з кожным таварам Кліент атрымлівае чэк. Разліковая валюта, запісаная ў чэку — згодна з валютай плацяжу Кліента за тавар.
  - 4.2.2. Рахунак-фактура ПДВ выдаецца Кліенту па запыце пасля таго, як Кліент папярэдне даслаў запыт і дадзеныя для запаўнення рахунку-фактуры пры размяшчэнні замовы на электронную пошту: [invoice@gutenbergpublisher.eu](mailto:invoice@gutenbergpublisher.eu) альбо запоўніў адпаведную графу пры афармленні замовы на старонцы формы замовы інтэрнэт-крамы.
  - 4.2.3. Кліент дае згоду на выдачу і адпраўку рахункаў-фактур ПДВ у электронным выглядзе.

## 5. КОШТ, СПАСАБЫ І ТЭРМІНЫ ДАСТАЎКІ І АТРЫМАННЯ ТАВАРУ

- 5.1. Дастаўка прадукцыі ажыццяўляецца на тэрыторыях, якія ўваходзяць у спіс краін, што прадстаўлены на старонцы формы замовы.
- 5.2. Дастаўка тавару аплачваецца Кліентам, калі іншае не прадугледжана дамовай куплі продажу. Кошт дастаўкі тавару (у тым ліку зборы за транспарціроўку, дастаўку і паштовыя паслугі) указваецца Кліенту на старонцы формы замовы інтэрнэт-крамы і ў працэсе афармлення замовы, у тым ліку ў момант выказвання Кліентам волі да заключэння дамовы куплі-продажу.
- 5.3. Прадавец прадастаўляе Кліенту наступныя спосабы дастаўкі або атрымання тавару:
  - 5.3.1. Паштовая перасылка.
  - 5.3.2. Кур'ерская дастаўка.
- 5.4. Тэрмін адпраўкі тавару Кліенту складае да 7 працоўных дзён на тэрыторыі Польшчы і да 14 працоўных дзён на тэрыторыі Еўрапейскага Саюза, калі ў апісанні дадзенага прадукта або пры афармленні Замовы не ўказаны карацейшы тэрмін. Для прадуктаў з рознымі тэрмінамі адпраўкі тэрмін адпраўкі з'яўляецца самым доўгім пазначаным тэрмінам, які, аднак, не можа перавышаць 7 працоўных дзён на тэрыторыі Польшчы і 14 працоўных дзён на тэрыторыі Еўрапейскага Саюза. Час, на працягу якога крама адправіць тавар Кліенту, не эквівалентны часу яго дастаўкі Кліенту праз службу дастаўкі або паштовую службу.
  - 5.4.1. У выпадку немагчымасці выканання замовы ў паказаныя тэрміны, Кліент будзе неадкладна пайнфармаваны аб гэтым з указаннем новага тэрміна выканання замовы, але не больш за 30 дзён з дня атрымання замовы. У гэтым выпадку Кліент можа адмовіцца ад замовы, а таксама бакі могуць дамовіцца пра больш

працяглы тэрмін выканання замовы.

5.5. Тэрмін гатоўнасці тавара — у выпадку выбару Кліентам персанальнага тавара (тавара, вырабленага па яго індывідуальнай замове або ў адпаведнасці з яго пажаданнямі) тавар будзе гатовы і перададзены для адпраўкі на працягу 7 працоўных дзён, калі ў апісанні тавару або пры размяшчэнні замовы не пазначаны больш кароткі тэрмін. Для тавараў з рознымі тэрмінамі гатоўнасці тэрмін гатоўнасці — гэта самы доўгі ўказаны тэрмін, які,

аднак, не можа перавышаць 7 працоўных дзён, калі іншае не агаворана ў асобным пагадненні з Кліентам. Аб гатоўнасці тавара Кліент будзе дадаткова праінфармаваны Прадаўцом адпаведным электронным лістом на ўказаны пры афармленні замовы адрас электроннай пошты Кліента.

5.6. Пачатак тэрміну пастаўкі тавару Кліенту разлічваецца наступным чынам: 5.6.1. У выпадку выбару Кліентам спосабу аплаты банкаўскім пераводам, электронным плацяжом або плацежнай картай — з дня прыходу грашовых сродкаў на банкаўскі рахунак або разліковы рахунак Прадаўца.

5.6.2. У выпадку выбару Кліентам спосабу аплаты наяўнымі і накладзеным плацяжом пры атрыманні пасылкі — з дня заключэння дамовы куплі-продажу.

## 6. СКАРГА НА ПРАДУКТ

6.1. Падстава і сфера адказнасці Прадаўца перад Кліентам, калі прададзены прадукт мае фізічны або юрыдычны дэфект (гарантыя), вызначаюцца агульнапрымяняльным заканадаўствам, у прыватнасці Цывільным кодэксам (у прыватнасці, артыкуламі 556–576 Цывільнага кодэкса).

6.2. Прадавец абавязаны прадаставіць Кліенту тавар без дэфектаў. Падрабязная інфармацыя аб адказнасці Прадаўца за дэфекты тавару і права Кліента пазначана на старонцы інтэрнэт крамы ў раздзеле “Палітыка вяртання тавару”.

6.3. Скарга можа быць пададзена Кліентам, напрыклад:

6.3.1. пісьмова на адрас: ul. Łobzowska 15-15, 31-139 Kraków;

6.3.2. у электронным выглядзе па электроннай пошце на адрас: [office@gutenbergpublisher.eu](mailto:office@gutenbergpublisher.eu).

6.4. У апісанні скаргі Кліенту рэкамендуецца ўказаць:

– інфармацыю і акалічнасці, якія тычацца прадмета скаргі, у прыватнасці, тыпу і даты ўзнікнення дэфекту;

– запытаць спосаб прывядзення прадукта ў адпаведнасць з дамовай куплі-продажу або заяву аб зніжэнні цаны або скасаванні дагавора куплі-продажу;

– кантактныя дадзеныя заяўніка — гэта аблегчыць і паскорыць разгляд скаргі Прадаўцом. Патрабаванні, прыведзеныя ў папярэднім сказе, маюць форму толькі рэкамендацыі і не ўплываюць на эфектыўнасць скаргаў, пададзеных у абыход рэкамендаванага апісання скаргі.

6.5. Прадавец адказвае на скаргу Кліента неадкладна, не пазней за 14 каляндарных дзён з дня яе атрымання. Нязгода Прадаўца ў пазначаны тэрмін азначае, што Прадавец палічыў скаргу законнай.

6.6. Кліент, які здзяйсняе паўнамоцтвы па гарантыі, абавязаны за кошт Прадаўца даставіць дэфектны прадукт на адрас: ul. Łobzowska 15-15, 31-139 Kraków. Калі з-за тыпу прадукта ці спосабу яго ўсталёўкі дастаўка прадукта Кліентам была празмерна абцяжарана, Кліент абавязаны падаць прадукт Прадаўцу ў тым месцы, дзе ён знаходзіцца.

## 7. ПАЗАСУДОВЫЯ СПАСАБЫ РАЗГЛЯДУ СКАРГ І ПРЭТЭНЗІЙ, А ТАКСАМА

## ПРАВИЛЫ ДОСТУПУ ДА ГЭТЫХ ПРАЦЭДУР

7.1. Падрабязная інфармацыя аб магчымасці выкарыстання спажыўцом пазасудовых спосабаў разгляду скаргаў і прэтэнзій, а таксама правілы доступу да гэтых працэдур даступныя ў офісах і на вэб-сайтах раённых (гарадскіх) абаронцаў правоў спажыўцоў, грамадскіх арганізацый, да статутных задач якіх адносіцца абарона правоў спажыўцоў, правінцыйных інспекцый гандлёвай інспекцыі і па наступных інтэрнэт

адрасах Упраўлення па абароне канкурэнцыі і спажыўцоў:

[http://www.uokik.gov.pl/spory\\_konsumenckie.php](http://www.uokik.gov.pl/spory_konsumenckie.php);

[http://www.uokik.gov.pl/sprawy\\_indywidualne.php](http://www.uokik.gov.pl/sprawy_indywidualne.php)

і [http://www.uokik.gov.pl/wazne\\_adresy.php](http://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php).

7.2. Кліент, які з'яўляецца спажыўцом, мае наступныя прыклады

магчымасцей выкарыстання пазасудовых спосабаў разгляду скаргаў і прэтэнзій:

7.2.1. Кліент мае права звярнуцца ў пастаянны Арбітражны суд спажыўцоў, згаданы ў артыкуле 37 Закона ад 15 снежня 2000 г. Аб камерцыйнай Інспекцыі (ад 2001 г. № 4 пункт 25), з просьбай вырашыць спрэчку, якая ўзнікла з заключанай дамовы куплі-продажу. Рэгламент арганізацыі і дзейнасці пастаянных арбітражных судаў-спажыўцоў вызначаецца пастановай міністра юстыцыі ад 25 верасня 2001 г. Аб вызначэнні рэгламенту арганізацыі і дзейнасці пастаянных арбітражных судаў-спажыўцоў. (2001, № 113, № 1214).

7.2.2. Кліент мае права звярнуцца да правінцыйнага інспектара гандлёвай інспекцыі ў адпаведнасці з артыкулам 36 Закона ад 15 снежня 2000 г. Аб гандлёвай інспекцыі (З. У. 2001 № 4 п. 25) з просьбай ініцыяваць пасрэдніцкі разбор па пытанні аб мірным спыненні паміж Кліентам і Прадаўцом. Інфармацыя аб правілах і парадку працэдур пасярэдніцтва, якая праводзіцца правінцыйным інспектарам гандлёвай інспекцыі, даступна ў офісах і на вэб-сайтах асобных правінцыйных інспекцый гандлёвай інспекцыі.

7.2.3. Кліент можа атрымаць бясплатную дапамогу ва ўрэгуляванні спрэчкі паміж Кліентам і Прадаўцом, таксама скарыстаўшыся бясплатнай дапамогай акруговага (гарадскога) абаронцы правоў спажыўцоў або грамадскай арганізацыі, у статутныя задачы якой уваходзіць абарона правоў спажыўцоў (напрыкл., Федэрацыя спажыўцоў, Асацыяцыя польскіх спажыўцоў). Савет прадастаўляецца Федэрацыяй спажыўцоў па электроннай

пошце [porady@dlakonsumentow.pl](mailto:porady@dlakonsumentow.pl) і праз Асацыяцыю польскіх спажыўцоў па бясплатным нумары гарачай лініі спажыўцоў 800889866.

7.3. Па адрасе HYPERLINK "<http://ec.europa.eu/consumers/odr>" — гэта платформа інтэрнэт сістэмы вырашэння спрэчак паміж спажыўцамі і прадпрыемствамі на ўзроўні ЕС (платформа ODR). Платформа ODR уяўляе сабой інтэрактыўны і шматмоўны вэб-сайт з універсальнай крамай для спажыўцоў і прадпрыемстваў, якія імкнуцца да пазасудовага ўрэгулявання спрэчкі аб дамоўных абавязацельствах, якія вынікаюць з анлайн-дамовы куплі-продажу або Пагаднення аб абслугоўванні.

## 8. ПРАВА НА СКАСАВАННЕ ДАГАВОРА

8.1. У адпаведнасці з законам ад 30 мая 2014 года Аб правах спажыўца — Кліент, які з'яўляецца фізічнай асобай, якая заключыла дагавор на адлегласці або па-за памяшканнем прадпрыемства з мэтай, не звязанай непасрэдна са сваёй прафесійнай або гаспадарчай дзейнасцю (спажывец), можа на працягу 14 дзён з даты атрымання тавару ад яго адмовіцца без указання прычыны і без затрат, за выключэннем выдаткаў на дастаўку тавару ў выпадку, калі Кліент абраў спосаб

дастаўкі тавару, адрозны ад самага таннага звычайнага спосабу дастаўкі, прапанаванага крамай. Такім чынам, інтэрнэт-крама не абавязаная кампенсавать Кліенту панесеныя ім дадатковыя выдаткі (звыш сумы самага таннага звычайнага спосабу дастаўкі, прапанаванага інтэрнэт-крамай).

8.2. Прадавец можа адмовіць у праве на вяртанне, калі прадукт, які вы купляеце, адпавядае аднаму з наступных крытэрыяў (у адпаведнасці з артыкулам 38 Закона аб правах спажыўца), у тым ліку:

– дзённікі, перыядычныя выданні ці часопісы (за выключэннем пагадненняў аб падпісцы); – рэчы, вырабленыя па вашай індывідуальнай замове, у адпаведнасці з вашымі рэкамендацыямі — напрыклад, футболка з прынтам, які вы распрацавалі.

8.3. Для скасавання дамовы Кліент павінен у пісьмовай форме падаць інтэрнэт-краме заяву аб скасаванні дамовы з адпраўкай пацверджання пакупкі, яго копіі чэка (фактуры) або, прынамсі, з указаннем нумара замовы, а затым неадкладна вярнуць тавар у належным стане ў інтэрнэт-краму [gutenbergpublisher.eu](http://gutenbergpublisher.eu) на адрас:

Gutenberg Publisher Sp. z o.o.,  
ul. Łobzowska 15-15, 31-139 Kraków,  
Poland,  
з пазнакай "Вяртанне".

Вяртанне тавару павінна быць зроблена не пазней за 14 дзён з дня, калі Кліент адмовіўся ад дамовы.

8.4. Кліент можа скарыстацца формулай скасавання дамовы, якая прадстаўлена ў дадатку № 1 у закладцы Умовы вяртання. Выкарыстанне формы скасавання дамовы не з'яўляецца абавязковым.

Узор формы скасавання дамовы разам з падрабязным указаннем аб праве скасавання дамовы, якая прадстаўлена ў Дадатку № 2 у закладцы Умовы вяртання. Каб захаваць 14-дзённы тэрмін, дастаткова даслаць заяву да яе заканчэння. Адразу пасля атрымання заявы аб скасаванні дагавора, інтэрнэт-крама накіруе Кліенту пацверджанне яго атрымання ў пісьмовай форме або на ўказаны Кліентам у заяве адрас электроннай пошты (пасля дакладнага ўказання такой опцыі — гл. Дадатак № 1). Інтэрнэт-крама неадкладна, але не пазней за 14 дзён з дня атрымання заявы Кліента аб скасаванні дамовы, пакрые Кліенту ўсе здзейсненыя ім плацяжы, у тым ліку выдаткі на дастаўку рэчы, у адпаведнасці з п.8.1. сапраўдных Правілаў.

Інтэрнэт-крама верне плацёж, выкарыстоўваючы той жа спосаб аплаты, які выкарыстоўваў Кліент, калі Кліент відавочна не пагодзіцца на іншы спосаб вяртання, які не патрабуе для яго якіх-небудзь затрат.

8.5. Інтэрнэт-крама пакідае за сабой права ўстрымацца ад вяртання плацяжоў, атрыманых ад Кліента, да моманту атрымання тавару назад ці прадастаўлення Кліентам доказу яго адпраўкі, у залежнасці ад таго, якая падзея адбудзецца раней.

8.6. Спосаб дастаўкі зваротнай пасылкі

Дастаўка звароту тавару ажыццяўляецца за кошт Кліента.

8.7. Упакоўка зваротнай пасылкі.

Як адпраўнік пасылкі, Кліент нясе адказнасць за яе бяспечнае пакаванне, каб яна прыбыла Прадаўцу непашкоджанай.

У кожнага перавозчыка ёсць свае інструкцыі па правільнай упакоўцы грузу. Кліент абавязаны ўлічваць іх, калі абярэ спосаб дастаўкі і адправіць форму вяртання

товара. Найважней:

- правільна абараніць тавар — выберыце апакаванне, адаптаванае да тавара, напрыклад, кардонную скрынку, фальгаваны пакет, які адпавядае аб'ёму пасылкі, і г. д. – выдаліць старую этикетку
- не наклевайце этикетку на арыгінальнае апакаванне тавара, толькі на кардонную скрынку ці пакавальны матэрыял
- калі набыты тавар прыбыў на паддоне, таксама падрыхтуйце зварот тавара на паддоне.

## 9. ПАЛАЖЭННІ АБ ПРАДПРЫМАЛЬНІКАХ

9.1. Гэтая частка правіл і палажэнні, якія змяшчаюцца ў ёй, распаўсюджваюцца толькі на Кліентаў, якія не з'яўляюцца спажывцамі паслуг.

9.2. Прадавец мае права скасаваць дагавор куплі-продажу, заключаны з Кліентам, які не з'яўляецца спажывцом, на працягу 14 календарных дзён з дня яго заключэння. Скасаванне дамовы куплі-продажу ў гэтым выпадку можа адбыцца без тлумачэння прычын і не цягне за сабой якіх-небудзь прэтэнзій да Прадаўца з боку Кліента, які не з'яўляецца спажывцом.

9.3. У выпадку Кліентаў, якія не з'яўляюцца спажывцамі, Прадавец мае права абмежаваць даступныя спосабы аплаты, у тым ліку патрабаваць перадаплату поўнасцю або часткова, незалежна ад выбранага Кліентам спосабу аплаты і факта заключэння дагавора куплі-продажу.

9.4. Як толькі Прадавец выпускае прадукт, перавозчыкі пераходзяць да Кліента, які не з'яўляецца спажывцом, перавагі і цяжар прадукта, а таксама небяспека выпадковай страты або пашкоджанні прадукта. Прадавец у гэтым выпадку не нясе адказнасці за страту, страту або пашкоджанне прадукту, якія ўзніклі з моманту яго прыняцця на перавозку да яго выдачы Кліенту, а таксама за затрымку ў перавозцы грузу.

9.5. У выпадку адпраўкі тавару Кліенту праз перавозчыка Кліент, які не з'яўляецца спажывцом, абавязаны своечасова і ў парадку, прынятым пры адпраўцы такога кшталту, праверыць змесціва адпраўлення. Калі ён выявіць, што падчас перавозкі адбылася страта ці пашкоджанне прадукта, ён абавязаны выканаць усе неабходныя дзеянні для вызначэння адказнасці перавозчыка.

9.6. У адпаведнасці з арт. 558 § 1 Цывільнага кодэкса, адказнасць Прадаўца па гарантыі за тавар перад Кліентам, які не з'яўляецца спажывцом, выключаецца.

9.7. У выпадку спажывцоў паслуг, якія не з'яўляюцца спажывцамі, пастаўшчык паслуг можа неадкладна скасаваць дамову аб аказанні электронных паслуг без указання прычын, накіраваўшы Кліенту адпаведную заяву.

9.8. Адказнасць пастаўшчыка паслуг/Прадаўца ў дачыненні да Кліента / Кліента, які не з'яўляецца спажывцом, незалежна ад яго прававой падставы, абмежавана — як у рамках асобнага патрабавання, так і за ўсе прэтэнзіі ў агульнай складанасці — сумай выплачанай цаны і выдаткамі на дастаўку па дамоўленай куплі-продажу, але не больш чым

сумай у адну тысячу злотых. Пастаўшчык паслуг / пастаўшчык нясе адказнасць перад атрымальнікам / Кліентам, які не з'яўляецца спажывцом, толькі за тыповы ўрон, які прадказваецца на момант заключэння дагавора, і не нясе адказнасці за страчаную выгаду перад атрымальнікам/Кліентам, які не з'яўляецца спажывцом.

9.9. Усе спрэчкі, якія ўзнікаюць паміж Прадаўцом / пастаўшчыком паслуг і Кліентам / атрымальнікам паслуг, якія не з'яўляюцца спажывцом, падлягаюць разгляду ў кампетэнтным судзе ў сувязі з месцазнаходжаннем Прадаўца / пастаўшчыка паслуг.

## 10. ПЕРСАНАЛЬНЫЯ ЗВЕСТКІ Ў ІНТЭРНЭТ-КРАМЕ

Персанальныя звесткі, якія прадастаўляе Кліент пры рэгістрацыі і выкарыстанні вэб сайта <http://gutenbergpublisher.eu/>, апрацоўваюцца Прадаўцом, які з'яўляецца адміністратарам гэтых звестак у значэнні закона ад 29 жніўня 1997 г. Аб абароне персанальных дадзеных. З якой мэтай апрацоўваюцца персанальныя даныя. Персанальныя дадзеныя апрацоўваюцца:

- у мэтах і ў аб'ёме, неабходным для правільнай рэалізацыі паслуг, якія прадастаўляюцца ў электронным выглядзе, і выканання размешчаных заказаў;
- у мэтах стварэння ўліковага запісу (рэгістрацыі);
- для выканання запытаў Кліента, прапанов і заказаў на тавары, якія знаходзяцца ў прапанове інтэрнэт-крамы;
- для разгляду пададзеных Кліентам скаргаў і вяртання грашовых сродкаў у выпадку скасавання дамовы (вяртання тавару);
- у выпадку відавочна выяўленай згоды Кліента на атрыманне ад інтэрнэт крамы маркетынгавай інфармацыі, уключаючы адпраўку камерцыйнай інфармацыі ў электронным выглядзе, для прадастаўлення Кліенту інфармацыі аб інтэрнэт-краме, акцыях, навінках, а таксама інфармацыі аб прадуктах і паслугах кампаній, якія супрацоўнічаюць з інтэрнэт крамай;

- у выпадку, калі Кліент выбірае ў інтэрнэт-краме дастаўку поштай або кур'ерскую дастаўку, адміністратар прадастаўляе атрыманыя персанальныя звесткі выбранаму Кліентам перавозчыку, які ажыццяўляе дастаўку тавару на замову адміністратара; – у выпадку, калі Кліент выбірае ў інтэрнэт-краме такія формы аплаты, як электронныя плацяжы (плацяжы on-line) або аплата аплатнай карткай, адміністратар прадастаўляе персанальныя звесткі Кліента абранай фірме, якая абслугоўвае гэтыя формы аплаты ў інтэрнэт-краме.

Прадастаўленне персанальных звестак з'яўляецца добраахвотным, аднак нязгода з іх апрацоўкай можа перашкодзіць інтэрнэт-краме прадастаўляць Кліенту паслугі ў электронным выглядзе і здзяйсняць пакупкі ў інтэрнэт-краме.

Апрацоўка персанальных дадзеных будзе праводзіцца на працягу ўсяго перыяду часу, неабходнага для рэалізацыі замовы, перыяду існавання ўліковага запісу, калі Кліент зарэгістраваўся на сайце, а таксама ў выпадку актуальнай падпіскі Кліента на рассылку

інтэрнэт-крамы. Пасля гэтага персанальныя звесткі будуць захоўвацца і апрацоўвацца выключна ў мэтах і ў перыяд часу, неабходных па законах, або для забеспячэння магчымых скаргаў і зваротаў, або да моманту пажадання Кліента выдаліць свой уліковы запіс, ануляваць падпіску на рассылку.

Азнямленне і выказванне згоды са зместам Палажэння аб канфідэнцыяльнасці азначае згоду Кліента на апрацоўку сваіх персанальных звестак ТАА «Гутэнберг Паблішэр». Кліент мае права доступу да сваіх персанальных звестак і можа іх карэктаваць, а таксама права запатрабаваць іх выдалення, абмежавання апрацоўкі, права пераносу звестак, а таксама анулявання дазволу на апрацоўку сваіх звестак. Пажаданні па гэтым пытанні можна даслаць у пісьмовай форме па адрасе: ul. Łobzowska 15-15, 31-139 Kraków Poland, або па электроннай пошце: [office@gutenbergpublisher.eu](mailto:office@gutenbergpublisher.eu).

### Правілы бяспекі

Прадавец забяспечвае бяспеку персанальных звестак з дапамогай адпаведных

тэхнічных і арганізацыйных мер, накіраваных на прадухіленне незаконнай апрацоўкі звестак і іх выпадковай страты, знішчэння і пашкоджання. Прадавец робіць усё магчымае, каб персанальныя звесткі Кліента:

- апрацоўваліся правільна і законным чынам,
- былі атрыманы толькі для пэўных мэт і не апрацоўваліся ў далейшым спосабам, несумяшчальным з гэтымі мэтамі,
- захоўваліся не даўжэй, чым неабходна,
- апрацоўваліся ў адпаведнасці з правамі, якімі валодаюць асобы, да якіх яны адносяцца, у тым ліку ў адпаведнасці з правам пярэчыць супраць сумеснага выкарыстання, – не пераносіліся без належнай абароны.

Для павышэння бяспекі вашых дадзеных неабходна памятаць аб:

- выкарыстанні антывірусных праграм, у тым ліку рэгулярным сканіраванні дыскаў на наяўнасць вірусаў;
- выкарыстанні Сайта і інтэрнэт-крамы выключна праз давераныя кампутары, на якіх усталявана толькі правэранае і законнае праграмнае забеспячэнне. Выкарыстанне чужых кампутараў стварае рызыку перахопу прадстаўленых персанальных звестак; – не запамінаць звесткі на кампутары / прыладзе і выдаляць гісторыю прагледжаных старонак, калі вы карыстаецеся сайтам або інтэрнэт-крамай з дапамогай чужога кампутара / прылады. Захаваныя звесткі могуць быць выкарыстаны чалавекам, які будзе выкарыстоўваць тую ж прыладу пасля вас.
- вы даяце згоду на захаванне гэтых файлаў на вашым прыладзе.

Іншая тэхнічная інфармацыя

Мы ўжываем найноўшыя тэхналогіі і адпаведныя працэдуры абароны персанальных дадзеных, а таксама сучасныя механізмы абароны звестак, якія перадаюцца. Вашы персанальныя звесткі захоўваюцца ў базе звестак, у якой выкарыстоўваюцца тэхнічныя і арганізацыйныя меры для забеспячэння абароны апрацоўваных звестак у адпаведнасці з патрабаваннямі, устаноўленымі агульнапрынятым заканадаўствам аб абароне персанальных звестак, уключаючы пастанову міністра ўнутраных спраў і адміністрацыі ад 29 красавіка 2004 г. Аб дакументацыі па апрацоўцы персанальных звестак, а таксама аб тэхнічных і арганізацыйных умовах, якім павінны адпавядаць прылады і інфармацыйныя сістэмы, якія выкарыстоўваюцца для апрацоўкі персанальных звестак (DZ. № 100, № 1024). Доступ да базы дадзеных маюць толькі асобы, якія валодаюць паўнамоцтвамі, прадстаўленымі адміністратарам звестак.

## 11. ЗАКЛЮЧНЫЯ ПАЛАЖЭННІ

11.1. Дамовы, якія заключаюцца праз інтэрнэт-краму, заключаюцца на польскай мове.

11.2. Змена Правілаў:

11.2.1. Пастаўшчык паслуг пакідае за сабой права ўносіць змены ў правілы па ўважлівых прычынах: змены заканадаўства; змены спосабаў аплаты і дастаўкі, зоны дастаўкі, змены назвы кампаніі, кантактнай інфармацыі інтэрнэт-крамы — у той меры, у якой гэтыя змены ўплываюць на выкананне палажэнняў сапраўдных Правілаў.

11.2.2. У выпадку заключэння на падставе гэтых Правілаў дамоваў бесперапыннага характару (напрыклад, прадастаўленне электронных паслуг — рахункі) змененыя правілы абавязваюць атрымальніка паслуг, калі былі выкананы патрабаванні, выкладзеныя ў артыкулах 384 і 384[1] Цывільнага кодэкса, то

атрымальнік паслуг быў належным чынам апавешчаны аб зменах і не скасаваў дамову на працягу 14 календарных дзён з дня паведамлення. У выпадку, калі змяненне правілаў прывядзе да ўвядзення якіх небудзь новых збораў або павелічэння бягучых паслуг, спажывец мае права адмовіцца ад дамовы.

11.2.3. У выпадку заключэння на падставе гэтых Правілаў пагадненняў іншага характару, чым пастаянныя пагадненні (напрыклад, дамовы куплі-продажу), змяненні ў правілах не будуць якім-небудзь чынам парушаць правы набытых спажывцоў паслуг/Кліентаў, якія з'яўляюцца спажывцамі да даты ўступлення ў сілу змяненняў у правілах, у прыватнасці, змены ў правілах не будуць уплываць на ўжо размешчаныя або размешчаныя замовы і заключаныя, выкананыя або выкананыя дамовы куплі-продажу.

11.3. Правам, якое прымяняецца да дамовы паміж Прадаўцом і Кліентам, прадметам якога з'яўляюцца тавары і паслугі, якія прадастаўляюцца Прадаўцом на ўмовах, указаных у гэтых

Правілах, з'яўляецца польскае права, якое выключае Канвенцыю Арганізацыі Аб'яднаных Нацый аб дамовах міжнароднай куплі-продажу тавараў ад 11 красавіка 1980 г. (артыкул 97. 45.286). У прыватнасці: Цывільны кодэкс; закон аб аказанні паслуг электронным спосабам ад 18 ліпеня 2002 г. (ад 2002 г. № 144, ад 1204); для дамоваў куплі-продажу, заключаных з 25 снежня 2014 г. са спажывцамі — палажэнні закона аб правах спажывца ад 30 мая 2014 г. (ад 2014 г., ад 827); і іншыя. Усе спрэчкі паміж Прадаўцом і Кліентам, не вырашаныя ў дасудовым парадку, будуць вырашацца польскімі ўніверсальнымі судамі, кампетэнтнымі ў адпаведнасці з месцазнаходжаннем Прадаўца.