

ОБЩИ УСЛОВИЯ ЗА ПОЛЗВАНЕ

МОЛЯ, ПРОЧЕТЕТЕ ВНИМАТЕЛНО ТОЗИ ДОКУМЕНТ ПРЕДИ ДА
ИЗПОЛЗВАТЕ НАШИТЕ УСЛУГИ

Приемане на Общите условия за ползване
Дата на последната актуализация: 01.06.2022 г.

1. Накратко – подробности за нас

Този документ (публикуван в електронен формат на адрес: www.flip.bg), заедно с всички останали документи, към които препраща, формира „Общи условия“ или „Условията“, които регламентират взаимоотношенията между нас, т.е. между нас, които оперираме с този сайт и теб, който имаш качеството на клиент и сам решаващ дали да закупиш някаква стока или услуга посредством нашия сайт.

1.1.Кои сме ние?

Идентификационните ни данни са посочени по-долу:

Наименование	FLIP TECHNOLOGIES SRL
Дружествен капитал	70 950 ЛЕИ
Седалище и адрес на управление	Ул. Щефан чел Маре № 549, гр. Бръила, окръг Бръила
Рег. № в Търговския регистър на Р. Румъния	J09/664/2019
ЕИК	RO41451393
E-mail	contact@flip.bg
Телефон:	tel: +359882270020

Освен официалното наименование, дадено по-горе, ще ни срещнете и с наименование на бранда „**Flip**“, включително и в този документ, както и като „**Ние**“ и „**Нас**“, и „**Сайта**“.

1.2.Какво правим?

Flip е платформа, която оперира на сайта <https://www.Flip.bg> („Сайтът“), посредством която хората могат да продават мобилни телефони – втора употреба („Продавачи“), а заинтересованите лица („Купувачите“) могат да купуват от Flip мобилни телефони – втора употреба, както и ремонтирани телефони, които са проверени от техническа гледна точка.

Част от мобилните телефони на склад принадлежат на **Продавачите**, които са физически лица, а друга част от телефоните на склад принадлежи на Flip; и при двете положения, мобилните телефони преминават през един и същи процес на проверка.

Също така, посредством сайта, ти можеш да намериш и други продукти, които се продават, като например аксесоари за мобилни телефони.

За да имаш достъп до сайта, трябва да се съгласиш с тези Общи Условия, които ние подробно ще представим по-долу, както по отношение на Продавача, така и на Купувача, Партньора или Потребителя. Ако не приемеш тези Общи Условия, ние няма да можем да сключим договор с теб, което означава, че няма да можем да ти доставяме продукти или да ти предоставяме услугите, искани от теб.

1.3. Кой си ти?

Когато влезеш в сайта, ти си лицето, което търси информация за това какво правим ние (и се надяваме да те убедим да ползваш нашите услуги или да закупиш от нас продукти), т.е. ти си „**Потребител**”.

Когато изпратиш на сайта ни поръчка, ние започваме необходимите действия, за да удовлетворим желанието на клиента, който влиза в договорни отношения с нас (на основание на договор, който се сключва от разстояние). В зависимост от предлаганите от нас услуги, които клиентът е избрал, той има качеството на **Продавач** или на **Купувач**.

1.4. Определения и други аспекти

По-нататък в документа ще видиш, че определени понятия са изписани с главни букви. Ние ги дефинираме и обясняваме в текста, но за по-голямо улеснение ти винаги можеш да се връщаш към тази част от документа.

Ако не сме уточнили изрично, единственото число включва и множественото, а ако говорим в мъжки род, става въпрос и за женския род.

Използвани понятия	Обяснения
Свързани лица	Лицата от групата на Flip
Стока	Мобилни телефони като стока от областта на електрониката, които се изпращат от Продавачите им, за да бъдат изложени на Сайта с цел продажба
Клиент	Физическо лице, навършило 18 годишна възраст или юридическо лице, което е регистрирало профил в Сайта, за да стане Продавач или Купувач
Поръчка	Операцията, с която Клиентът заявява, че иска да използва услугите, предлагани от Flip – или в качеството на Продавач или на Купувач

Комисиона на Flip	Дължимата на Flip сума за предоставените Услуги
Договор	Съвкупността от правила и добри практики, които се прилагат между Flip и Клиента, от момента на приемането на настоящите Общи Условия от страна на Клиента.
Купувач	Физическо лице, навършило 18 годишна възраст или юридическо лице, което е регистрирало профил в Сайта, за да може да закупи един или повече продукти
Flip	Юридическото лице, което управлява Сайта и има посочените по-горе идентификационни данни
Ценова оферта	Ценовата оферта, която се съобщава на Продавача, след като се провери продукта, който Продавачът иска да регистрира за продажба
Прогнозна ценова оферта	Първоначалната ценова оферта, автоматично изчислена от Сайта, посредством калкулатор на цената, която може да бъде променяна от Flip в резултат на Процеса
Дължима сума	Сумата, която се превежда по сметката на Продавача, след продажбата на Продукта
Процесът	Това е сбор от действия, включващи техническата, оперативната и естетическа проверка на Продуктите, които действия се извършват преди предлагането за продажба чрез Сайта
Продукт	Мобилните електронни устройства, т.е. телефоните, аксесоарите към тях и всички останали артикули, които могат да бъдат продавани чрез Сайта, с цел закупуването им, както и стоките, изпратени от Продавачите, които са преминали през необходимия Процес на проверка и за които е била приета Ценовата оферта
Сайт	Интернет пространство с адрес https://www.flip.bg , както и неговите подобласти или свързани области
Спецификации	Технически, операционни и естетически характеристики на Продуктите
Общи условия или Условия	Настоящият документ, както и всеки друг документ, който пряко или непряко се отнася до взаимоотношенията между нас или ги регламентира
Потребител	Продавачът, Купувачът или всяко друго лице, което си регистрира профил в Сайта, с цел да използва услугите, предлагани от Flip
Продажба	Операцията, чрез която Продуктът се закупува от Купувача

Продавач	Физическо лице, навършило 18 годишна възраст, което си регистрира профил в Сайта, за да продаде чрез Сайта Продукт, за да бъде закупен от някой Купувач
Услуги	Услугите, които Flip предоставя на Продавача чрез Сайта, при които Flip приема да продаде чрез Сайта от свое име, но за сметка на Продавача, Продукт, собственост на Продавача, както и всички свързани с тях допълнителни услуги, предоставяни от Flip във връзка с тази Продажба, в това число услугите по извършване на ремонт и замяна на части на Продукта преди Продажбата.

2. Политиката на Flip. Основни характеристики

Накратко: Всички трябва да имаме коректно отношение и да не използваме Сайта по начини, които противоречат на закона или на добрите нрави. Ако подозираме, че намеренията ти не са да получиш информация за Продуктите или да ги закупиш, ние си запазваме правото да не ти позволим да направиш Поръчка, като дори можем да ограничим достъпа ти до Сайта. Поръчката, която подаваш при нас, на Сайта, се счита за приета само след като сме ти потвърдили това, по един от начините, предвидени в този документ, качен на Сайта.

2.1. Достъпът до Сайта, с цел извършването на Поръчка, е разрешен на всеки един потенциален Клиент, който действа с легитимна цел и има намерение да закупи от нас един или повече Продукти, при спазване на настоящите Общи условия.

2.2. Под Клиент разбираме физическо или юридическо лице, което:

(а) е навършило 18 годишна възраст; или

(б) е навършило най-малко 14 годишна възраст и е получило разрешение от попечител за достъп на непълнолетното лице до Сайта. Лицето, което е дало разрешението за достъп на непълнолетното лице до Сайта носи цялата отговорност за поведението на същото на Сайта, както и за действията, които то може да предприеме.

2.3. Абсолютно забранени са злоупотребите със Сайта. Злоупотреба е всяко използване на Сайта по начин, който противоречи на коректните търговски практики, на действащото законодателство или на всеки един начин, който може с нещо да ни навреди, както на нас, така и на Свързаните с нас лица/на нашите Партньори (под „Свързани лица” се разбира: лица от нашата група, а под „Партньори” – лица, с които си сътрудничим).

2.4. Ние запазваме правото си да ти откажем достъп – пълен или частичен, до функциите на Сайта, да ограничим обработката и/или доставката по дадена Поръчка, ако по наша обоснована преценка считаме, че има съмнения за злоупотреба от страна на Клиента, ако той има поведение, което може да навреди на интересите на Свързаните с нас лица/на нашите Партньори или ако Клиентът злоупотребява със Сайта.

- 2.5.** За някои функции на Сайта, включително, но не само, за обработването на Поръчки, е необходимо изпращането на съобщения по електронен път на предоставените от теб данни за контакт (по телефон, имейл или по друг сходен начин). Това е нужно, за да можем да ти предоставим информация в изпълнение на нашите законови изисквания или на тези Общи условия, както и за да отговорим на твоите въпроси или искания.
- 2.6.** Използваните визуални средства за описание на Продуктите (в т.ч., но не само, използването на статични или динамични изображения, на графични или видео изображения), имат само ориентируващ характер, те не са част от договора и не водят до възникването на никакво задължение от наша страна, тъй като тяхната единствена роля е представяне на вида на продуктите и общо информиране на клиентите. За избягване на всякакво съмнение, Купувачът сключва договора за Продажба на Продукта при условията, при които Продуктът е словесно описан на Сайта относно неговите технически, оперативни и естетически характеристики (съгласно чл. 3.1. по-долу „като нов“, „отлично състояние“, „много добро“, „добро“) и при условията, при които е словесно описано състоянието на батерията му, в това число и относно нейния капацитет и ефективност (т.нар. “Battery health”) към датата на продажбата. Ние ще положим всички разумни усилия, за да осигурим коректността на информацията, която се отнася до цените, Продуктите и техните Спецификации, представени на Сайта.
- 2.7.** Ако цените или други данни, свързани със Спецификациите на продуктите, са били погрешно представени на Сайта, независимо поради какви причини, а ти си подал Поръчка, ние ще те информираме възможно най-скоро по имейла или по друг възприет начин за връзка, относно направената грешка.
- 2.8.** Ние ще можем да публикуваме на Сайта информация за продуктите и/или за промоциите, които организираме в определени периоди от време и в зависимост от наличните продукти на склад. Ние те молим да имаш предвид, че може да възникнат положения, при които ние няма да можем в реално време да покажем наличностите или да актуализираме данните, но, преди да потвърдим Поръчката, ще те информираме за евентуални промени, а ти от своя страна ще можеш да решиш дали да приемеш или не възникналите нови условия.
- 2.9.** Продуктите, които са предмет на продажба, като част от промоции или кампании от всякакъв вид, следва да спазват приложимите правила и условия за кампаниите или промоциите, за които ние своевременно ще те информираме.
- 2.10.** Всяка една промоция, която се провежда на Сайта, е валидна в срока, посочен за същата. Ако не е посочен срок за промоцията, тя е валидна до изчерпване на наличните количества стока.
- 2.11.** Уведомлението, което си получил по имейла, показва единствено получаването на съответната Поръчка в системата ни и има ролята на информиране, а не на потвърждение, че Поръчката е приета от нас. Това означава, че в този момент ти все още не си сключил договор с нас. Твоята Поръчка се счита за приета от нас най-късно към момента на доставката, съответно предоставянето на Продуктите, поръчани от теб. Ако вече си

извършил плащането по съответната Поръчка, а ние не я приемем, ние ще ти върнем преведените ни суми.

- 2.12.** Заради основателни причини (в т.ч., но не само, при липсата на налични на склад Продукти), ние си запазваме правото да променим количеството на продуктите в Поръчката. При това положение, ние незабавно ще те уведомим за възникналата промяна, а ти имаш възможност да приемеш тази промяна или да откажеш Поръчката с тази промяна. В случай на отказ, Поръчката се счита за анулирана, а страните по договора се връщат към предишното положение – преди издаването на Поръчката (в т.ч. и с връщане от наша страна на всички суми, които си ни платил, ако има такива), като ние не носим за това никаква отговорност към теб.
- 2.13.** Поръчката е потвърдена, а Договорът за Продажба между нас се счита за сключен в момента, в който ти получиш уведомление за експедирането на Продуктите (по телефона, с SMS, по имейл, с „push“ известие или по друг начин, възприет към съответния момент) от Поръчката (за стока с материално изражение). Когато ни предоставяш Продукт за продажба чрез Сайта, договорът за предоставяне на Услуги между нас се счита сключен от момента в който ти потвърдиш Ценовата оферта по чл. 3.1.12 или при установени на дефекти по Продукта, потвърдиш че желаеш ние да ремонтираме Продукта съгласно чл. 3.1.9. преди неговата Продажба, като стойността на ремонта бъде приспадната от Дължимата към теб сума, както е предвидено в същия член. В случаите, когато желаеш да ни продадеш Продукта при условията на Бърза продажба, съгласно чл. 3.1.13., договорът за продажба между нас се счита сключен от момента, в който ти потвърдиш Ценовата оферта по чл. 3.1.13 или при установени на дефекти по Продукта, потвърдиш коригираната оферта съгласно същия член. В случаите по чл. 3.1.16, когато Продуктът не бъде продаден след изтичането на 30 дни от датата на която е бил пуснат за регулярна Продажба на Сайта (т.е. не при условията на Бърза продажба), ние ще придобием собствеността върху Продукта от момента в който ти заплатим Дължимата сума за него, съобразно вече приетата от теб Ценова оферта. Flip изпълнява стриктно всички свои законови задължения по отношение на договорите от разстояние, в това число предоставянето на информация на потребителя и специфичните изисквания свързани с избрания способ за сключване на договор от разстояние.
- 2.14.** Моля да вземеш предвид факта, че този документ е неразделна част от договора (заедно с всички останали документи, за които изрично е посочено че са такива, както и всяко последвало споразумение, сключено между теб и нас относно Поръчката, независимо дали са на хартиен или на електронен носител).
- 2.15.** По принцип можеш да се свързваш с нас на имейл адреса ни, посочен в раздел „Контакти“ на Сайта ни, за всяка неяснота или проблеми, свързани с Поръчката, в т.ч. и за проверка или евентуалното коригиране на направени грешки при вкарването на данните. В зависимост от техническото усъвършенстване на Сайта, възможно е да разполагаш и с други начини за връзка с нас (като например чрез онлайн чат, чрез твоя клиентски профил, чрез социалните мрежи и др.), за които ние ще те уведомим. Въпреки това, ако ти не ни уведомиш предварително за проблемите, с които се сблъскаш, т.е. преди

изпращането на уведомлението по т. 2.13 или преди да започнем с предоставянето на Услугите, промени могат да се правят само в извънредни случаи, когато не се изисква прекалено голямо усилие от наша страна и промените са разрешени от закона.

Всяка една жалба или искане на информация следва да става посредством раздела „Контакти” на Сайта ни или направо чрез Сайта. Съобщенията чрез социалните мрежи (Instagram, Facebook, TikTok и др.) не са официални канали за връзка с нас и не може да ги вземем предвид.

3. Как действа Flip?

***Накратко:** ние ще ти обясним начина, по който можеш да продадеш Продукт или да направиш поръчка за даден Продукт, какви са критериите и механизмите за оценка и проверка, как обработваме поръчките, какви са нашите и твоите права и задължения, кога се счита дадена поръчка за приключена и как трябва да процедираш за извършване на плащането.*

3.1. Ако искаш да продаваш чрез сайта на Flip

***Накратко:** Един от основните принципи на Flip е доверието, което гласуваме на нашите Продавачи и Купувачи. Затова, преди да се пуснат за Продажба, Продуктите преминават през техническа процедура за проверка и оценка, за да може да бъде дадена прозрачна информация на потенциалните Купувачи и за да увеличим шансовете за успешни Продажби. В следващите раздели ние ще ти обясним целия процес, още от момента, в който се свържеш с нас, за да продадеш някакъв продукт, до момента, в който ще възкликнеш от щастие, че си получил парите от Продажбата.*

3.1.1. Ако има Продукт, който искаш да продадеш чрез Flip, ще трябва да преминеш през процес на проверка и оценка („Процесът”) на съответния Продукт. Когато влезеш в Сайта Flip в качеството си на Потребител, ще видиш опциите за продажба на Продукт.

3.1.2. Допустимост на Продуктите. Използваните критерии. Трябва да попълниш електронен формуляр, за да избереш съответните технически характеристики на Продукта, както са посочени във Flip. Ние си запазваме правото по всяко време да можем да променяме тези критерии, в зависимост от собствената ни преценка за това какво е целесъобразно. Начинът, по който попълваш формуляра, фактически представлява предоставяне на информация от твоя страна, която е субективна и не води автоматично до договорно задължение за нас да пуснем в продажба Продукта, който е със съответната спецификация. Критериите, които имаме предвид, се използват автоматично при изготвянето на Прогнозна ценова оферта, без човешка намеса и без други допълнителни фактори на влияние и се задават само като алгоритъм, който се задейства на заден план. По-долу ще видиш общите критерии, които използваме първоначално, а повече подробности за използваните критерии за всеки отделен Продукт можеш да намериш в раздела на Сайта, посветен на Продавача.

3.1.3. Flip използва няколко критерия, за да определи външния вид на продукта, който искаш да предоставиш за Продажба:

Състояние на продукта	Описание
Като нов	По този продукт почти напълно липсват каквито и да било следи от предишна употреба.
Отлично състояние	По този продукт има само няколко много фини драскотини, почти незабележими дори и отблизо.
Много добро	<p>Продуктът има малки следи от предишна употреба, но са по-видими от тези при критерия „Отлично състояние“; също така има и множество драскотини по повърхността на екрана (<i>които могат да се дължат на начина на ползване на телефона: поради поставянето му с екрана надолу, при вкарване/изваждане от джоба, при изваждане от калъф и т.н.</i>) и евентуално драскотини около отворите на апарата или по корпуса му (<i>като следи от устройството за зареждане или за включване на слушалки и т.н.</i>).</p> <p>Тези следи не пречат на употребата на съответния продукт.</p>
Добро	По продукта има по-видими следи от употреба, може да има и видими драскотини по екрана или по корпуса, които обаче не са на критични точки, които да навредят на естетическия му вид или на начина му на употреба. Тези следи не пречат на използването на съответния продукт.

3.1.4. Прогнозна ценова оферта. След вкарването на съответните елементи по т. 3.1.2., автоматично ще получиш на Сайта, по имейл или на телефона си известие с информация за цената, която би могъл да получиш, ако решиш да предоставиш Продукта за продажба чрез Flip. Тази Прогнозна ценова оферта включва Комисиона за Flip за операцията по Продажбата. Повече подробности за Ценовата оферта и за Комисионата на Flip можеш да намериш в раздел 3.1.12 от настоящите Условия. В Прогнозната ценова оферта за Бърза продажба по т. 3.1.13 не се включва Комисиона за Сайта, а само прогнозната цена, която Сайтът автоматично е изчислил за закупуването на Продукта от наша страна. Тази Прогнозна ценова оферта не поражда задължение нито за нас, нито за теб и може впоследствие да бъде коригирана, след извършване на техническата проверка от Flip.

3.1.5. Процесът на проверка на Продукта. След като преминеш през калкулатора на цената, в края на попълването на този раздел ние ще ти съобщим Прогнозната ценова оферта, а ти можеш да избереш дали да ни изпратиш

Продукта за техническа проверка посредством някой от нашите Партньори (*фирми за куриерски услуги*), съгласно механизма, представен подробно в раздел „Най-често задаваните въпроси”, като за тази цел трябва да си създадеш профил във Flip, в специалния раздел, предназначен за Продавачите, където ще намериш повече информация.

3.1.6. Продавачът си регистрира профил. За да можеш да ползваш услугите на Flip, трябва да си регистрираш профил при нас в раздела, посветен на създаване на потребителски профили. Не се разрешава вписване и изпращане на Продукти, без да е регистриран профил при нас, защото така осигуряваме проверката на продукта ти и даваме възможност на Потребителите и на Клиентите да се ползват от по-добри услуги, да увеличим доверието им в нас и в предлаганите Продукти. Това носи ползи на теб, на Потребителите и на Клиентите, като ги предразполага към покупки на Продуктите, които са добре проверени.

За да си регистрираш профил при нас, в първата фаза ние имаме нужда да ни предоставиш следните данни:

- истинските ти три имена (име, презиме и фамилия);
- имейл адрес;
- телефонен номер;
- адреса, на който искаш да дойдем да вземем Продукта;
- данните, необходими за превеждането на парите ти, т.е. данни за банката, код IBAN и титуляр на регистрираната сметка – титулярът на сметката, която ни предоставяш, трябва да си ти, а не друго лице;

След успешното приключване на Продажбата е възможно да ти поискаме и други, допълнителни данни, в зависимост от законовите разпоредби към съответния момент и от опцията, която избираш за получаването на парите си.

3.1.7. Изпращане на Продукта за проверка. Ако решиш да предоставиш за регулярна Продажба Продукт чрез Flip или да ни продадеш Продукт при условията на Бърза продажба, трябва този Продукт да бъде проверен от нас. Можеш да ни изпратиш Продукта по куриер – наш Партньор, който ще вземе Продукта от адреса, посочен от теб, като услугата е *безплатна*. Повече подробности за този механизъм ще намериш в профила на Продавача.

Наличните в Продукта лични данни. Когато ни предоставяш Продукта за проверка при нас, независимо от избрания от теб начин (дали ще го донесеш лично или ще го изпратиш по куриер), преди това трябва да изтриеш от телефона всички съществуващи в телефона данни и след това да го отблокираш (*препоръчваме ти – restore to factory settings*). Ние не носим отговорност за данните, които са в апарата и затова те уведомяваме, че ако ти не изтриеш напълно данните в телефона, може

да удължиш процеса на проверка на Продукта (*защото трябва да ти върнем телефона, за да изтриеш информацията си, а след това да преминем към извършването на самата техническа проверка*). Ако не се справиш с изтриването на данните *дистанционно*, според указанията, дадени на Сайта, можеш да се обърнеш към лице, което може да ти помогне, което може да се свърже с нас и ние да му обясним процедурата по изтриването. Ако все пак не успеем да ти помогнем с изтриването на данните от апарата, ние ще ти върнем телефона/Продукта.

Трябва да запомниш, че изпращането на заключен телефон с профил Google / iCloud ще доведе до забавяне на процеса на проверката и Продажбата, а Flip няма да е отговорен за това. Моля да прочетеш в Упътването за Продавача инструкциите за отстраняване на профила / на паролите или да контактуваш с нашия отдел за обслужване на клиенти, с цел да бъдеш насочен.

Акcesoарите за Продукта. Моля да не ни изпращаш и акcesoарите, с които разполагаш, защото те ще бъдат унищожени или рециклирани и ние няма да можем да ти ги върнем. Под акcesoари разбираме следното: зареждащи устройства, кабели, слушалки, калъфи, защитно фолио, оригиналната опаковка, гаранционния сертификат на телефона и др. *Те няма да повишат продажната цена, а ще бъдат изпратени за рециклиране, така че е по-добре ти да си ги ползваш.* С приемането на настоящите условия ти изрично изразяваш съгласието си, че ще изпратиш само самия Продукт като такъв, без никакви акcesoари, оригинални опаковки, инструкции за ползване, карти и т.н. и изрично да декларираш, че си съгласен Flip да не ти връща акcesoарите, ако Продуктът не е одобрен за продажба или ако продажбата не е приключена на Сайта. Това потвърждение от твоя страна се прави включително и при приключването на процеса на Сайта, с маркиране на бутона „Приемам“ при предоставяне на Общите условия. Твоите продукти ще ти бъдат върнати в кутии на Flip, без никакви акcesoари в тях, без значение дали си изпратил такива или не. С този документ ти заявяваш съгласието си, че Flip не носи отговорност за каквито и да било загуби или вреди, преки или непреки, които евентуално са били нанесени поради унищожаването или рециклирането на акcesoарите, и заявяваш, че няма да ги искаш от Flip по никакъв начин, и че няма да искаш да ти бъде възстановена сумата за тях.

СЕ

Извършените изменения върху Продукта. Съгласно действащото законодателство, ние сме задължени да продаваме телефони, които имат маркировката СЕ. Продуктите, които ни изпращаш за проверка и Продажба, трябва да съдържат само части с маркировката СЕ. В момента, в който поискаш нашите услуги за Продажба, ти фактически декларираш, че твоят Продукт съдържа само части с маркировката СЕ и ако телефонът ти е бил ремонтиран, ремонтът трябва да е извършен само в оторизирани сервизни центрове, които работят с продукти, които носят маркировката СЕ, независимо дали става въпрос за оригинални части или за така наречените части от следпродажбеното обслужване. Ако по време на проверката на Продукта открием, или ако в следствие Купувачът ни уведоми, че Продуктът не спазва изискванията за маркировката СЕ, ние си запазваме правото да подадем иск срещу теб, за да покрием нанесената ни вреда, като в т.ч. имаме право

да поискаме и възстановяване на сумата, която сме ти заплатили за продажбата на твоя Продукт. Ако по време на Процеса открием, че изпратеният ни Продукт не отговаря на маркировката CE, ще пристъпим към уведомяването ти чрез потребителския ти профил за необходимия ремонт, който трябва да извършим (да заменим частите), така че Продуктът да отговаря на необходимия стандарт, или ще ти върнем Продукта, като връщането е безплатно за теб.

3.1.8. Проверка на Продукта. Тъй като искаме да предложим най-доброто за нашите Потребители и Клиенти, така че да увеличим доверието в нашите услуги, проверката на Продукта се извършва от нас, ние оценяваме Продукта от техническа и естетическа гледна точка. Ориентировъчните критерии, които следва да вземем предвид при проверката, можеш да намериш в профила на Продавача. Ние си запазваме правото да променяме по всяко време тези критерии, за което ще те информираме своевременно. Тези промени няма да засегнат Продуктите, които вече са регистрирани (качени) за Продажба чрез Сайта.

Fliр си запазва правото да реши кои от Продуктите да бъдат регистрирани за продажба на Сайта. Ако изпратиш на Fliр телефон за продажба, това не означава, че телефонът автоматично ще бъде продаден, тъй като Fliр не е поел задължение да го продаде. Ако решим да не регистрираме Продукта ти за продажба, ние ще ти го върнем така, както е описано по-горе.

3.1.9. Дефекти по Продукта. Понякога е възможно да не си даваш сметка, че твоят телефон е дефектен. Например, много често срещан дефект е така нареченото „прегаряне“ („*burn-in*”) в дисплеите на телефоните. При наличието на дефект, ние ще те информираме за откритите от нас дефекти и ще те попитаме дали искаш да си запазиш регистрацията на телефона за Продажба и ние да го ремонтираме (и да приспадне от крайната сума направените от нас разходи за ремонта) или искаш да ти го върнем. Молим да имаш предвид, че в случай че приемеш ние да го ремонтираме (и да приспадне от крайната сума направените от нас разходи за ремонта) и ние извършим ремонта, отпада правото ти да се откажеш от договора и да поискаш телефона си обратно, освен ако не ни заплатиш стойността на извършения ремонт.

3.1.10. Отваряне на телефона. При определени ситуации ние сме принудени да отворим телефона, за да проверим дали не е имал контакт с течности и това е окислило някои връзки и е довело до технически неизправности. Твоят телефон ще бъде сглобен отново, без други операции или замяна на компоненти.

3.1.11. Информирание на компетентните органи. Моля да имаш предвид, че нашата процедура по проверката може да включва, доколкото е технически възможно и проверка на кода IMEI или на друг уникален идентификатор на телефона, в бази данни и други източници на информация за това дали съответният телефон е откраднат, изгубен или блокиран. Ако след проверката установим, че съответният телефон фигурира в база данни или друг източник на информация за откраднати, изгубени или блокирани

телефони или след неговата продажба се установи, че той е бил откраднат, изгубен или блокиран, ние си запазваме правото: (а) да искаме от теб да ни върнеш цялата сума, която сме ти платили, в т.ч. и цялостното покриване на други вреди, които си ни нанесъл; (б) да не ти изпращаме сумата, ако все още тя не ти е преведена по сметката, а кодът IMEI на телефона все още е в „черния списък“ (в) да задържим телефона и при искане от страна на компетентните органи да им го предадем без да ти дължим заплащане на каквато и да е сума или друго обезщетение в тази връзка. При поискване от компетентните органи ние ще им изпратим всички твои данни са самоличност, които си ни предоставил, за да могат те да разрешат случая. В момента, в който ти ни изпратиш телефонен апарат, ти поемаш този риск и се съгласяваш, че в случай на поява на съмнения от вида, посочен по-горе, ние можем да информираме компетентните органи.

3.1.12. Ценовата оферта. След извършването на техническата проверка, Продавачът получава електронно „*потвърждение за получаване*“, в което се включва окончателна Ценова оферта („**Ценова оферта**“), в зависимост от констатациите на Flip. Ценовата оферта посочва Дължимата сума, която ти би получил когато Продуктът бъде продаден чрез Сайта. Ние си запазваме правото да определяме продажната цена на Продукт на Сайта във всеки един момент. Ти ще получиш посочената в Ценовата оферта Дължима сума, когато Продуктът се продаде, дори когато той е продаден на по-ниска или на по-висока цена от нея, но не и сума по-висока или по-ниска от нея. Нашата комисиона за Услугите по Продажбата („**Комисионата на Flip**“) е равна на разликата между действително получената от Продажбата на Продукта сума и Дължимата на теб сума съгласно Ценовата оферта, която си приел. Дължимата сума съобразно Ценовата оферта може да бъде същата, по-малка или по-голяма от първоначално предложената в Прогнозната ценова оферта. Продавачът ще бъде информиран за окончателната Ценова оферта по някой от практикуваните от Flip начини (*с имейл, SMS, „push“ известие на сайта, с информация в профила и т.н., в зависимост от случая*). Имаш възможност в срок от 14 дни да потвърдиш дали си съгласен или не с Ценовата офертата, която ти е съобщена от Flip.

Моля да четеш внимателно цялата информация, която получаваш на Сайта по време на процеса на Продажбата. Само ти носиш отговорност за дадените от теб отговори. Например: ако приемаш стойността на ремонта и изпратиш телефона за продажба, това означава, че (1) си съгласен този ремонт да бъде приспаднал от Дължимата сума, която ще ти бъде преведена след извършването на Продажбата.

Ако не приемеш Ценовата оферта в посочения по-горе срок, ние ще ти върнем телефона съгласно настоящите правила и условия. Едва след като потвърдиш, в качеството ти на Продавач, че приемаш Ценовата оферта на Flip, ние влизаме в договорни отношения с теб. Ако не приемаш Ценовата оферта на Flip, ти имаш възможност да си получиш обратно телефона чрез нашите Партньори, които предоставят куриерски услуги, като услугата по връщането на телефона ще бъде безплатна за теб. **Flip гарантира, че ще ти бъде върнат телефона в същото**

състояние, в което си ни го дал за проверка. Ако все пак считаш, че твоят телефон по външен вид изглежда по-зле от преди, моля да отбележиш това в момента на получаването на пратката. Ако не го направиш в момента на получаването на телефона от куриера, ти губиш правото си да получиш каквото и да е обезщетение за видим недостатък на телефона.

3.1.13. Бърза продажба. За определени телефони Flip може да даде условна Ценова оферта за *Бърза продажба*, която ще позволи на Flip да купи твоя телефон директно от теб и след това да се ангажира изцяло по своя преценка с последващата му продажба. Ако си съгласен с условната Ценова оферта за *Бърза продажба* **и в случай на успешно приключване** на техническата проверка на телефона, ще получиш сумата, посочена в условната Ценова оферта, най-късно в срок от 2 работни дни от датата на приключването на проверката и поставянето на телефона на Сайта за продажба (която от двете дати е по-късна), без да е необходимо да чакаш фактическата му продажба на Сайта. Ако след извършването на техническата проверка обаче установим, че твоят телефон има нужда от ремонт, ще те уведомим за това и ще продължим с коригиране на първоначалната условна Ценова оферта за *Бърза продажба* (в случай на необходимост от това). Ако се установи, че има нужда от ремонт и ти дадеш съгласието си за извършването и стойността му, ние ще ти преведем цената за телефона по коригираната оферта (условна Ценова оферта за Бърза продажба минус стойността на ремонта, с който си се съгласил) след извършването на ремонта, който може да продължи в срок от 1-3 работни дни. Моля да обърнеш внимание на факта, че офертата за *Бърза продажба* може да бъде за по-малка сума от Ценовата оферта при регулярната Продажба, описана по-горе, но затова пък с по-бързо изпълнение на поръчката. Останалите разпоредби от този документ се прилагат според установените правила и условия.

3.1.14. Връщане на телефоните. Когато след извършената техническа проверка се установи, че твоят телефон не може да бъде пуснат за Продажба, или ако ти не си съгласен разходите за ремонта да бъдат приспаднати от Дължимата сума по Ценовата оферта и си искаш обратно телефона, **трябва да ни дадеш адрес, на който да ти върнем телефона. В максимален срок от 2 работни дни от момента на получаването на предоставения от теб адрес, ние ще ти върнем Продукта с помощта на нашите Партньори за куриерски доставки. Ако ти не предоставиш такъв адрес, ние няма да можем да ти върнем телефона. .**

3.1.15. Качване на Продуктите за Продажба. Ако си приел нашата Ценова оферта по чл. 3.1.12, съответно съобразно необходимостта от ремонт съгласно чл. 3.1.9., ние ще снимаме съответния продукт и ще го публикуваме в Сайта в съответния раздел, според съобщените ти критерии, заедно с описание на Продукта, което включва и технически спецификации на същия, представени от нас.

3.1.16. Необходимо време за Продажба. Flip не може да гарантира, че телефонът, качен за продажба, ще се продаде в определен срок от време. Възможно е някои модели да са по-атрактивни за клиентите, за разлика от други и да

бъдат продадени в кратък срок, като например за 7-10 дни. Има обаче и положения, при които продажбата може да продължи по-дълго време. Въпреки това, при регулярна Продажба (а не при Бърза продажба), ако Продуктът не бъде продаден след изтичането на 30 дни от датата, на която е бил пуснат за Продажба, ние ще ти платим Дължимата сума съобразно Ценовата оферта по чл. 3.1.12 или чл. 3.1.9. и съответно ще закупим телефона от теб. Ако продуктът не е продаден и ти искаш да го получиш обратно преди изтичането на срока от 30 дни, имаш това право, но само в случай, че на Продукта не е направен ремонт с твое съгласие или си заплатил стойността на този ремонт, като тогава се прилагат разпоредбите на раздел 3.1.14 относно връщането на Продукта.

3.1.17. Данните, съдържащи се в телефона. Както посочихме в раздел 3.1.7., Продуктът трябва да ни бъде изпратен свободен от каквито и да било пароли или данни; препоръчваме да възстановиш фабричните настройки (*restore to factory settings*). Моля да имаш предвид, че ние не предоставяме услуга за запазване на данните в телефона, не съхраняваме и не обработваме данни от вътрешната или външната памет на телефона и не можем да възстановим тези данни, ако те са били изтрити. Изтриването на всички данни от телефона е задължително условие, за да може Продуктът да премине техническата проверка преди предлагането му на Сайта за Продажба и с изпращането на телефона за Продажба, ти изрично се съгласяваш с тази процедура. Продуктът ще ти бъде върнат без каквито и да било елементи, съгласно процедурата за *рестартиране на фабричните настройки*. Flip не носи никаква отговорност за каквито и да било загуби или щети, причинени от изтриването на данни в телефона.

3.1.18. Успешно приключване на регулярната Продажба. Ако пуснатият за продажба Продукт се продаде, ние ще те уведомим за това по някой от начините, с които разполага Flip. След успешното приключване на Продажбата (а това означава след като Flip си получи парите от Продажбата и след като е доставил Продукта на Купувача, която от двете дати е по-късна), ние ще ти преведем Дължимата сума по точка (1) от Ценовата оферта, като ще запазим за себе си Комисионата. За по-голяма яснота посочваме, че Комисионата на Flip се изчислява по следния начин:

Цената, на която е продаден продукта – Дължимата сума към Продавача съобразно приетата Ценова оферта = Комисионата на Flip

Независимо дали Продажната цена е по-висока или по-ниска от Дължимата сума, Продавачът ще получи от Flip в пълен размер Дължимата сума съобразно приетата Ценова оферта. За избягване на всякакво съмнение, в случай, че Цената на която е продаден Продуктът е по-малка от Дължимата сума по приетата Ценова оферта, тя не се намалява, както и в случай че Цената на която е продаден Продуктът е по-голяма от Дължимата сума по приетата Ценова оферта, тя не се увеличава. Flip има право самостоятелно да определя цената, на която се продава Продуктът.

По правило, Дължимата сума по приетата Ценова оферта следва да ти бъде преведена в максимален срок от 3 работни дни от успешното приключване на

регулярната Продажба. **Въпреки този срок, ако ти не си ни изпратил данните навреме, ако си ни дал други данни, а не необходимите, ако твоите банкови данни са непълни, неточни или неверни (като например: дал си ни сметка Revolut или чужда банкова сметка, или PayPal), този срок ще се удължи.** Flip не носи отговорност за забавяния, причинени от финансови и банкови институции, както и за сроковете на плащане, установени от същите. **Единствено ти си отговорен за предоставената на Сайта информация, за дадените от теб данни, като в т.ч. собственото, бащиното и фамилното име при регистрацията на профила трябва да са на действителния титуляр на профила. Не приемаме да изплащаме суми по чужди банкови сметки, а само тези на техните титуляри, които са страна по договора с нас, съобразно тези Общи условия. В момента, в който ни изпращаш банковите си данни, ти поемаш отговорността за тяхната точност. Flip не носи отговорност за каквито и да било грешки, които могат да доведат до това ти да не си получиш парите (като например: да си посочил грешен IBAN на сметката или да си дал сметката на друго лице).**

3.1.19. Прехвърляне на рисковете. Рискът от загубване или увреждане на Продукта се прехвърля върху Flip едва след фактическото предаване на Продукта от куриера на Flip. В случай на връщане, Flip престава да отговаря за този риск в момента, в който предаде Продукта обратно на куриера за връщане, независимо от причините. Докато продуктът се намира в някоя от нашите партньорски куриерски фирми, отговорността за него принадлежи на тези фирми и за всеки възникнал проблем, свързан със *загубване, уреждане целостта на продукта или нанасяне на други щети в този период от време, отговорността принадлежи на фирмата, която предоставя куриерската услуга, докато Flip е напълно освободен от каквато и да било отговорност.*

3.1.20. Прехвърляне на собствеността върху Продукта. При регулярната Продажба (т.е. не при Бърза продажба) през цялото време ти си собственик на Продукта, който си ни поверил, в т.ч. и в момента, в който той се пуска за продажба на Сайта, до момента на успешното приключване на Поръчката, подадена чрез Сайта (за продажба на *консигнация*). Собствеността върху Продукта се придобива от Купувача така както е уредено в чл. 3.2.7.3 по-долу. С предаването на Продукта на Flip за продажба съгласно т. 3.1.7. от настоящите Условия и приемане на Ценовата оферта съгласно чл. 3.1.12 съответно 3.1.9, ти ни възлагаш да продадем Продукта от наше име, но за твоя сметка на Купувач, който купува чрез Сайта. При операциите от вида *Бърза продажба* на твоя телефон, както и когато ние сме закупили телефона по реда на раздел 3.1.16, прехвърлянето на собствеността върху на става в момента, в който ние ти платим сумата, договорена по Бързата продажба, съответно Дължимата сума по Ценовата оферта. , според уговорения начин на плащане. .

3.1.21. Данъци и такси. В зависимост от конкретния Продавач, би било възможно за Продавача да възникне задължение за заплащане на данъчни или други задължения във връзка с реализирания доход. Във всеки случай, Flip не е в състояние да дава данъчни и други законови съвети, и затова ти препоръчваме да вземеш предвид факта, че законодателството постоянно се

променя, така че ти трябва да се консултираш със специалисти, за да разбереш дали е необходимо да заплащаш нещо допълнително за взетите суми в следствие продажбата чрез Flip. Flip ще се постараете постоянно да те информира за последните законови изменения, които могат да имат влияние върху сумите, които си взел от нас, но не сме отговорни за сумите, данъците и таксите, които може да бъдеш задължен да платиш след Продажбата на продукта.

3.1.22. Отговорности & гаранции. В качеството ти на Потребител, ти заявяваш и гарантираш, че данните, които си ни предоставил са коректни и действителни, като единствено ти носиш отговорност за верността им. В качеството ти на Продавач, освен горепосочените гаранции, ти изрично заявяваш и декларираш, че си единствен собственик на Продукта (или че имаш право да прехвърлиш собствеността върху Продукта на което и да било друго лице), че Продуктът, според описаните спецификации, както от техническа, така и от естетическа гледна точка е оригинален продукт, който по всяко време може да бъде проверен от производителя. Ние носим отговорност пред Купувача за Продукта, който ти даваш при нас за Продажба на Сайта, съгласно гаранцията, която даваме след техническата проверка на телефона, която извършваме преди пускането му за Продажба, както и съгласно законовата гаранция. В случай, че претърпим вреди, поради това че посочените по-горе гаранции на Продавача се окажат неверни, Продавачът ще ни дължи тяхното обезщетяване, заедно с лихвите.

3.1.23. Връщане на непродадените телефони. Ако твоят Продукт е пуснат за Продажба, но трансакцията не е била приключена в посочения от Flip 30-дневен срок, или ако този срок не е изтекъл, но ти искаш да си вземеш обратно Продукта, без да се възползваш от опцията да ни го оставиш и ние да ти го платим (при изтичане на 30-дневния срок, съгласно раздел 3.1.16. от настоящите Общи условия, който започва да тече от датата на пускането на продукта за Продажба), ние ще те уведомим, за да ни посочиш адрес, на който да ти върнем телефона посредством нашите партньорски куриерски фирми.

3.2. Ако искаш да закупиш Продукт от Flip

Накратко: Flip е платформа, която ти дава възможност да купиш телефон втора употреба, който е проверен от техническа гледна точка. Телефоните, които ще видиш в сайта на Flip са от нашите налични запаси, предимно от Продавачи, които искат да предоставят за продажба телефоните си. Но ние правим и нещо повече: проверяваме продуктите и правим всичко възможно, за да ти представим всичките им реални характеристики, така че ти да направиш своя информиран избор. Независимо за кого купуваш този продукт – за теб, за приятел, за член на семейството ти, или за да направиш подарък на някого, ние всички знаем колко важно е съответния продукт да отговаря на очакванията, а нашето единствено желание е да останеш доволен. В следващия раздел ние сме положили всички усилия, за да дадем възможно най-прозрачна информация за Купувачите и да ги информираме за начина, по който протича при нас процеса на проверка на продуктите и на обработката на Поръчките. Но за да не натоварваме с излишна

информация, ние препоръчваме да прочетеш и раздела „Най-често задаваните въпроси“, който се отнася за процеса на проверка на продуктите, за да разбереш точно как функционира целия механизъм.

3.2.1. Какво ще намериш във Flip?

3.2.1.1. Преди всичко ще намериш Продукти *втора употреба*, които се продават след проверка, от областта на електрониката, а именно – мобилни телефони.

- *Продуктите втора употреба* са употребявани продукти, които обаче не са отваряни от Flip с цел да бъдат възстановени, защото след процеса на проверката е установено, че функционират с оптималните си параметри, съгласно критериите, дадени на Сайта. Тези Продукти са проверени, почистени, избърсани, от техническа гледна точка са с оптимални функции, съгласно разпоредбите и спецификациите на производителите, въпреки че имат някои външни, естетически недостатъци (като например драскотини). Въпреки това трябва да имаш предвид, че Продуктите не са нови, а използвани, което може да има отражение върху някои техни характеристики, като например капацитета на батерията, който означаваме на Сайта до всеки телефон.
- *Както и ремонтирани Продукти* – това са възстановени от Flip продукти, съгласно нашите вътрешни процедури (като например замяна на стара батерия с нова), с цел да бъдат приведени до оптималните параметри на функциониране, според дадените в сайта критерии. Тези Продукти са проверени, почистени, избърсани, от техническа гледна точка са с оптимални функции, съгласно разпоредбите и спецификациите на производителите, въпреки че имат някои външни, естетически недостатъци (като например драскотини). Въпреки това трябва да имаш предвид, че Продуктите не са нови, а използвани, което може да има отражение върху някои техни характеристики, като например капацитета на батерията, който означаваме на Сайта до всеки телефон.

3.2.1.2. При нас ще намериш и по-специфични продукти, като например аксесоари за електронни устройства.

3.2.1.3. В зависимост от усъвършенстването на Сайта, в даден момент е възможно да разнообразим гамата от продукти и да предлагаме и съпътстващи услуги, за което ние своевременно ще те уведомим.

3.2.2. Обща информация

3.2.2.1. Достъпът до Сайта Flip с цел подаване на Поръчка, е разрешен за всеки един Потребител, който действа законосъобразно като потенциален Купувач, който има намерение да купува чрез нас един или повече Продукти, спазвайки настоящите правила и условия.

3.2.2.2. Под Купувач разбираме юридическо или физическо лице, което: (а) е над 18 годишна възраст; (б) което е над 14 годишна възраст и е получило разрешението от родител/попечител, за достъп до Сайта. Ако си разрешил на непълнолетно лице да

използва Сайта, ти си този, който носи цялата отговорност за поведението в Сайта на непълнолетното лице и за всяко едно действие, което то предприема.

3.2.2.3. Абсолютно се забранява злоупотребата с използването на Сайта. За злоупотреба се счита всяко използване на Сайта по начин, който противоречи на коректните търговски практики, на действащото законодателство или по всеки друг начин, който може да навреди на нас и на нашите Партньори/Свързани лица (под свързани лица разбираме фирми, които са част от нашата група, а „Сътрудници” са лицата, с които си сътрудничим).

3.2.2.4. Ние си запазваме правото да ти откажем пълен или частичен достъп до функциите на Сайта и да ограничим обработката и/или доставката на дадена Поръчка, ако по наша основателна преценка има съмнения за извършена от теб злоупотреба, ако имаш поведение, което вреди на нашите интереси или на тези на нашите Сътрудници/Свързани лица, ако злоупотребяваш с Сайта.

3.2.2.5. Използвайки Сайта и регистрирайки една Поръчка, според случая, ти фактически приемаш и се съгласяваш с комуникирането с нас от разстояние (като например по телефон или имейл), тъй като така ние извършваме операциите си.

3.2.2.6. Използваните визуални средства за описание на Продуктите (в т.ч., но не само, използването на статични или динамични изображения, на графични или видео изображения), имат само ориентировъчен характер, те не са част от договора и не водят до възникването на никакво задължение от наша страна, тъй като тяхната единствена роля е представяне на вида на продуктите и общо информиране на клиентите. За избягване на всякакво съмнение, Купувачът сключва договора за закупуване на Продукта при условията, при които Продуктът е словесно описан на Сайта относно неговите технически, оперативни и естетически характеристики (съгласно чл. 3.1. по-горе „като нов“, „отлично състояние“, „много добро“, „добро“) и при условията, при които е словесно описано състоянието на батерията му, в това число и относно нейния капацитет и ефективност (т.нар. “Battery health”) към датата на продажбата. Ние ще положим всички разумни усилия, за да осигурим коректността на информацията, която се отнася до цените, Продуктите и техните Спецификации, представени на Сайта.

3.2.2.7. Ако цените или спецификациите на Продуктите са погрешно представени на Сайта, независимо поради какви причини, а ти си изпратил Поръчка, ние ще те информираме с имейл или по друг начин за връзка, в най-кратък срок, за наличието на грешката.

3.2.2.8. На Сайта публикуваме информация за Продуктите и/или за промоциите, които организираме ние или нашите Свързани лица/Сътрудници в определен период от време, в зависимост от наличните продукти. Моля да имаш предвид и това, че има и положения, при които няма да можем да представяме наличните продукти или да актуализираме данните в реално време, но ние ще те информираме за това преди да потвърдим Поръчката, а ти сам ще прецениш дали приемаш или не новите условия.

3.2.2.9. За продуктите, които са предмет на продажбите по време на промоции или кампании от всякакъв вид следва да се спазват правилата и условията, приложими спрямо промоциите или кампаниите, за които ние ще те уведомим.

3.2.2.10. Всяка представена на Сайта промоция е валидна за определен период от време. Ако не е посочен срок за дадена промоция, същата ще важи до изчерпването на наличните Продукти, участващи в промоцията.

3.2.2.11. Уведомлението, получено от теб по имейла след като си направил Поръчката, е само за информация, че поръчката е получена в системата ни, но то не представлява приемането ѝ. Това означава, че към този момент между нас няма сключен договор от разстояние и за нас все още не възниква никакво законно задължение към теб, докато не потвърдим с отделен имейл или по друг начин по реда на т. 3.2.2.13. приемането на поръчката и изпращането на Продуктите. Поръчката се счита за приета от нас най-късно с доставката на поръчаните от теб Продукти. В случай, че ти вече си извършил плащането по съответната поръчка, а ние не приемем поръчката, ние ще ти върнем сумата, която си ни превел.

3.2.2.12. Поради основателни причини (в т.ч., но не само, при липсата на налични Продукти на склад), ние си запазваме правото преди потвърждаване на Поръчката да променим вида или количеството Продукти от нея. При възникването на такова положение, ние незабавно ще те уведомим за извършената промяна, а ти можеш да приемеш или да откажеш промяната на Поръчката. Ако откажеш Поръчката, тя се счита за отменена и страните се връщат към положението преди издаването на поръчката (като можем да ти върнем инкасираните от нас суми, според случая), като няма да носим никаква друга отговорност към теб.

3.2.2.13. Поръчката е потвърдена, а Договорът се счита за сключен между теб и нас, от момента, в който получиш от нас уведомление за експедиране на Продуктите от Поръчката (с телефонен разговор/SMS/имейл или по друг установен за Сайта начин, когато говорим за физически, материални продукти). Flip изпълнява стриктно всички свои законови задължения по отношение на договорите от разстояние, в това число предоставянето на информация на потребителя и специфичните изисквания свързани с изборния способ за сключване на договор от разстояние.

3.2.2.14. Моля да имаш предвид факта, че настоящите Условия са неразделна част от сключения между нас договор (заедно с всички останали документи, към които препращаме в настоящите Условия, както и заедно с всички последвали споразумения подписани между теб и нас относно Поръчката, независимо дали са изготвени в писмена форма или са на електронен носител).

3.2.2.15. Може да се свързваш с нас на имейл адреса на отдел „Контакти” на Сайта, ако имаш каквито и да било неясноти или проблеми, свързани с Поръчката, в т.ч. и за идентифициране и евентуално коригиране на направени грешки при въвеждането на данните. В зависимост от техническото усъвършенстване на Сайта или на Приложенията, възможно е да разполагаш и с други начини на комуникиране с нас (като онлайн чат, връзка от твоя клиентски профил, чрез социалните мрежи и т.н.), за които ние ще те уведомим. Въпреки това, ако ти не си ни казал за проблемите, с които се сблъскваш преди изпращането на уведомлението по т. 3.2.2.13. или преди

да започне предоставянето на Услугите, тези промени няма да може да бъдат извършени, освен при случаите, които не изискват неоправдани усилия от наша страна, но които и трябва да са валидни от законова гледна точка.

Всяко едно оплакване или искане на информация се извършва само посредством отдел „Контакти” на Сайта или чрез Сайта, в зависимост от степента на усъвършенстване на същата. Съобщенията по социалните мрежи (Instagram, Facebook, TikTok и др.) не са официалните канали за общуване с нас и не могат да бъдат взимани под внимание.

3.3.3. Пускане на Поръчките

Накратко: обясняваме ти начина, по който можеш да пуснеш поръчка за Продукт, как ние обработваме поръчките, какви са нашите и твоите права и задължения, кога считаме, че поръчката е приключена и как трябва да се извърши плащането.

3.2.3.1. Можеш да пуснеш поръчка единствено на Сайта, съгласно дадените по-долу указания.

3.2.3.2. Можеш да пуснеш поръчка за един или повече Продукти, като предварително регистрираш или не профил и добавиш исканите от теб Продукти в кошницата за покупки. Моля да имаш предвид това, че Продуктите идват съгласно спецификациите им представени в словесното им описание на Сайта, а другите подробности – относно начина им на употреба (като например инструкциите за ползване) ще намериш в имейла или в профила си в Сайта или чрез сканиране на QR кода, добавен на курията, с която е опакован твоят Продукт.

3.2.3.3. Можеш да си регистрираш Профил в раздела, предназначен за това на Сайта, съгласно наличните на Сайта инструкции към съответния момент (чрез регистрация на имейл адрес и парола или имейл адрес, на който ние ти генерираме профил, идентификация чрез профил в социална мрежа като Facebook/Google или по друг начин, с който разполагаме). Със създаването на Профил, ти можеш по-ефективно да управляваш Поръчките си пуснати на Сайта, защото има възможност да визуализираш в Профила информация за предишни поръчки, за издадени данъчни фактури, гаранции и т.н. **Ние те молим да запомниш, че не можем да приключим дадена Поръчка без да създадем профил, а поръчките могат да бъдат пуснати единствено посредством Сайта (не може по телефон, имейл, социалните мрежи и др.).**

Внимание! Всички данни, които ни предоставяш трябва да бъдат действителни! Ние не носим отговорност за каквито и да било вреди – преки или косвени, насени поради предоставена невярна, непълна или грешна информация.

3.2.3.4. Поръчките могат да бъдат пуснати по всяко време, но по правило те се обработват и/или евентуално се проверяват от оператор – наш служител, само през работните дни, между 8:00 и 17:00 часа. Всяка Поръчка, която е пусната в съботен или неделен ден, или по време на обявените от закона официални празници, ще бъде обработена в работния ден, последвал непосредствено след неработния.

3.2.3.5. Ние си запазваме правото да валидираме и потвърдим Поръчките преди да бъдат изпълнени, като ще се свържем с теб по телефон, имейл или по друг начин, с който разполагаме, за да потвърдим Поръчката, а ти следва изрично да декларираш, че приемаш това наше право. В случай, че не успеем да валидираме и потвърдим дадена Поръчка, възможно е да я отменим и да ти върнем сумите, ако вече си платил.

3.2.3.6. Добавянето на Продукт в кошницата за покупки в случай на неприключена Поръчка, не води до регистрирането на Поръчката, съответно до автоматично запазване на добавения, но неплатен Продукт в кошница.

3.2.3.7. Поръчки, които се заплащат електронно чрез платежен инструмент и/или платежни услуги на банки или други доставчици на платежни услуги, се считат за успешно регистрирани в системата едва след като ти заплатиш изцяло цената на Продуктите от Поръчката, посредством някой от начините на плащане, възприети от нас, както изрично са посочени в Сайта и след като получиш имейл потвърждение от нас за регистрацията на Поръчката по реда на т. 3.2.2.11, което от двете настъпи по-късно. .

3.2.3.8. С регистрирането на Поръчката в системата, ти потвърждаваш, че всички данни, които си ни предоставил, са верни, пълни и действителни към датата на пускането на Поръчката. С регистрирането на Поръчката в системата, ти декларираш, че си изрично запознат и че поемаш задължение да заплатиш „цялата дължима сума“, по начина, избран от теб в Поръчката.

3.2.3.9. Със създаването на твоя Профил, съответно с регистриране на Поръчка, според случая, ти заявяваш, че си съгласен да контактуваме с теб, с цел обработването и приключването на Поръчката, по всякакъв възможен начин, съответно чрез автоматична система за набиране без човешка намеса, по факс, имейл, при всички положения, които изискват да се свържем с теб, за да приключим с обработката на Поръчката. При липсата на отговор от твоя страна на нашето искане, по начина за връзка, който ти е предоставен на разположение на Сайта, това може да доведе до анулиране и отмяна на Поръчката, и при това положение е възможно Продуктите вече да не са налични за нова Поръчка.

3.2.3.10. Закупените чрез Сайта Продукти не следва да бъдат закупувани с цел препродажба или за търговски цели, тъй като са предназначени за лично ползване, с изключение на случаите при които изрично е предвидено друго в Спецификациите. Ние си запазваме правото да ограничим закупуването на максимален брой Продукти от един Купувач; ние уведомяваме за това Клиента още преди пускането на Поръчката или в Спецификациите, или в общата ни политика относно управлението на Продуктите.

3.2.3.11. Начините на плащане на закупените чрез сайта продукти, са следните (но не само): заплащане в брой при доставката, онлайн заплащане с карта, , заплащане с карта при доставката. Наличните към съответния момент начини на плащане ще бъдат посочени на Сайта преди приключването на Поръчката, във формуляра за поръчка.

3.2.4. Отмяна на Поръчки

3.2.4.1. Можем да отменяме регистрирана от теб Поръчка с първоначално или последващо уведомление, като не носим отговорност пред теб за отмяната, включително при следните случаи:

- когато банката, която ти е издала картата не приема трансакцията за онлайн плащане;
- когато нашият оператор, който обработва картите, с който ние си сътрудничим, не валидира трансакцията (като например: когато няма достатъчно средства в картата или поради други причини, посочени в политиката на този оператор) за онлайн плащане;
- когато приключването на Плащането не се случи в срока, посочен във фактурата-проформа, ако става въпрос за банков превод/за интернет банкиране;
- когато данните, които си ни изпратил за достъпа до Сайта, са непълни или неточни;
- когато не си ни потвърдил Поръчката, когато сме се свързали или сме направили опит за свързване с теб;
- когато имаме основание да считаме, че чрез достъпа ти до Сайта и чрез пускането на Поръчки ти преследваш някаква незаконна цел, която може да ни навреди, и не само на нас, а и на нашите Партньори/Свързани лица;
- когато всяко едно правило или условие от този документ не е било изпълнено с точност.

3.2.4.2. При положение, че ние сме отменили дадена Поръчка след като е извършено плащане по нея, ние ще ти върнем заплатената цена на Продукта, без евентуалната банкова комисиона на твоята банка или издател на картата, която е за твоя сметка.

3.2.5. Доставка на Поръчките

3.2.5.1. Доставката на Поръчките се извършва в срока, съобщен преди приключването на Поръчката. Моля да вземеш предвид, че този срок е само ориентиран, който се основава на предишните поръчки от съответната зона, и може да претърпи промени, а ние ще положим всички усилия, за да те уведомим своевременно за възникналите промени. Ние не носим отговорност за забавянето на доставката на Продуктите, когато забавянето не е по наша вина, а по вина на някой превозвач (на куриерска фирма, на пощата и т.н.).

3.2.5.2. Доставка на Продуктите е платена или безплатна, в зависимост от приложимите за Поръчката условия, за които ще бъдеш уведомен преди регистрирането на Поръчката. Ако е необходимо, ще те информираме за начина на доставка и ти ще можеш да избереш някой от тях, преди приключването на Поръчката.

3.2.5.3. Ние можем да възложим на наш Сътрудник доставката на Продуктите, които са предмет на поръчката, за което ще те информираме (в момента например на потвърждението на Поръчката ще ти кажем с коя куриерска фирма ще извършим доставката и ще ти изпратим кода на товарителницата за онлайн проследяването на доставката), като за това не е необходимо да даваш съгласието си. Доставка се извършва от куриерската фирма в срок от 1-3 работни дни от момента на изпращането на поръчката.

3.2.5.4. Ние не носим отговорност за евентуално нанесени щети на трети лица в периода на доставката на съответните продукти, но ще положим всички усилия за намаляване на последствията от нежеланото събитие.

3.2.5.5. Ако си поискал да използваш услугата „проверка при доставката”, или ако тази услуга се предлага от Flip, ние ти препоръчваме да провериш/ инспектираш внимателно Продуктите. Ако Продуктите имат дефекти, ние те съветваме да ги върнеш на куриера, като посочиш в документа забелязаните от теб дефекти и след това да го подпишеш. Ако не си отказал доставката и не си отбелязал видимите дефекти, това ще означава, че ти изцяло ги приемаш в състоянието в което са, като се приема, че те са в перфектно състояние в момента на доставката им и вече няма да имаш възможност в последствие да подаваш оплакване за видимите недостатъци.

3.2.5.6. Продуктът ще ти бъде доставен ако ти си в качеството на Купувач и титуляр на Поръчката. Ако друго лице ще получава съответния Продукт, моля да ни уведомиш за това предварително, за да направим необходимите промени. Ние не носим отговорност за нанесени вреди или други загуби, които могат да възникнат заради друго лице, а не заради Купувача, и за това той трябва изрично да посочи кой ще поеме доставката.

3.2.5.7. Нашият Партньор ще се опита да достави Продукта най-много до 3 посещения, но ако при всички тези опити Продуктът не може да бъде доставен, продуктът се връща на Flip, Поръчката се анулира и ние си запазваме правото да не ти разрешим да пуснеш нова Поръчка чрез Сайта – директно от теб или чрез други лица, или използвайки други данни за контакт. В този случай за платените суми (ако има такива) се прилагат правилата на т. 3.2.8.10 и следващите от тези Условия.

3.2.5.8. Ние ще положим всички необходими усилия, за да осигурим подходящата за Продуктите опаковка, заедно с техните Спецификации и всички придружаващи документи, но не носим отговорност за неправилно товарене/разтоварване от страна на партньорските ни куриерски фирми.

3.2.5.9. Ние запазваме правото си да забавим или анулираме всяка доставка на поръчани Продукти, ако тя не може да бъде изпълнена поради причини извън нашия контрол, които включват следното (но не само): форсмажорни обстоятелства,

като войни, терористични действия, протести, въстания, граждански вълнения, пожари, експлозии, наводнения, епидемии, стачки и др.

3.2.6. Цени. Фактуриране. Плащане

Накратко: за да закупиш нашите Продукти, ти трябва да платиш посочената на тях цена, така както е дадена към момента на регистрирането на Поръчката, посредством някой от наличните начини (заплащане с карта/банков превод/в брой – в момента на получаване на Поръчката).

3.2.6.1. Изложените на Сайта цени, или цените съобщени на Клиента са в български левове и могат да включват или не ДДС, съобразно действащото законодателство, според както са представени на сайта. Цената на Продукта винаги е посочена недвусмислено и лесно разбираемо, както и е написано ясно и четливо без да въвежда Потребителя в заблуждение. Когато цената на продукта се състои от отделни елементи, тези елементи са изписани заедно с техния ясен и точен общ сбор като крайна цена. Когато транспортните такси и тези на доставката не са включени в крайната цена, това се посочва ясно и конкретно на Потребителя и му се дава информация за приложимите такси за транспорт и доставка. Валидни са цените за Продуктите, които са изложени на Сайта или са съобщени на Клиента в момента на регистриране на Поръчката.

3.2.6.2. Ние можем по всяко време да актуализираме цените на Продуктите, регистрирани за продажба в Сайта, като това актуализиране заменя всяка предишна изложена на Сайта цена за съответните Продукти.

3.2.6.3. Използването на Ваучери. При определени промоционални кампании, които провеждаме на Сайта, ти накрая можеш да добавяш, преди плащането, ваучер в специалния раздел, посветен на този способ. Ако не приложиш този ваучер, ти губиш отстъпките, които би могъл да имаш благодарение на ваучера, а Flip не носи никаква отговорност за претърпените от теб вреди и не е задължен да ти предоставя други отстъпки. Освен ако изрично не е указано друго в условията на съответната промоционална кампания, няколко ваучера не могат да се използват едновременно или да се съчетават с други ценови или други видове предимства, предоставени от сайта и 1 ваучер може да бъде използван само за 1 поръчка.

3.2.6.4. За Продуктите, за които не можем предварително да посочим цена или според случая, за всички допълнителни разходи за транспорт или за доставката, ако е възможно, ние ще ти предоставим калкулатор за изчисляване на цената или ще се свържем с теб по имейл/през Профила, създаден за тази цел и ще комуникираме с теб начина, по който ще бъде изчислена цената.

3.2.6.5. Ние ще ти издадем фактура за закупените/доставените Продукти, а ти си задължен да ни изпратиш необходимата за фактурата информация, посочена в действащото законодателство относно издаването на фактури и ние те молим да обърнеш по-голямо внимание на вкарването на данните, защото няма да можем да променяме твоите данни във фактурата-проформа/ в данъчната фактура, ако тя вече е издадена. При плащането чрез банков превод, ние първо издаваме проформа-фактура, а след получаване на парите в сметката, посочена във фактурата, може да издадем данъчната фактура.

3.2.6.6. Обикновено ние ти изпращаме фактурата за съответната Поръчка на продуктите, които са продадени/доставени, която фактура е в електронен формат, изпратена по имейл и/или е в твоя Клиентски профил, които ние те съветваме да преглеждаш редовно (възможно е нашите съобщения да дойдат при теб и чрез Spam –а, така че проверявай и там).

3.2.6.7. При онлайн плащанията, не сме отговорни и не можем да бъдем отговорни за каквито и да било други направени от теб допълнителни разходи, свързани с цената на закупения Продукт, като например - банковите комисиони за паричния превод или за валутен обмен, направен от банката, издала картата на Клиента, ако валутата при издаването на картата се различава от тази в която се извършва плащането.

3.2.7. Прехвърляне на риска и на собствеността върху Продуктите

Накратко: след като купиш от нас Продукт, всички рискове се прехвърлят към теб.

3.2.7.1. Ако ние ти доставяме Продуктите, рискът от изгубване или увреждането им се прехвърля към теб в момента, в който ти или трето лице, избрано от теб, което е различно от превозвача, ги приеме, съответно придобие физическа власт върху Продуктите.

3.2.7.2. Ако се обърнем към трети лица за извършването на Доставка (като използваме услугите на куриерска фирма, пощенски услуги или на трети лица), рискът се прехвърля към теб от момента на доставянето на Продуктите от превозвача, без това да засяга твоите права спрямо него (например: когато превозвачът ти повреди Продуктите).

3.2.7.3. Собствеността върху продуктите се прехвърля при доставката при условие, че плащането, посочено в Поръчката, е извършено. Доставка се счита за извършена след като ти подпишеш документа, който ти поднася куриерът или след като подпишеш, че си приел данъчната фактура или друг документ за доставката, когато доставките се извършват от Flip, ако е необходимо.

3.2.7.4. От момента на прехвърлянето на риска върху теб, ние вече не носим никаква отговорност за евентуално възникналите проблеми, без с това да се засягат под каквато и да е форма правата на потребителите-физически лица по законовата гаранция, както и правата на Купувача по допълнително предоставената търговска гаранция, ако е приложимо. Всички права, предоставени в полза на физическите лица по Закона за предоставяне на цифрово съдържание и цифрови услуги и за продажба на стоки („ЗПЦСУПС“) и по Закона за защита на потребителите („ЗЗП“) се прилагат от Flip без ограничение и никоя от настоящите разпоредби не може да се тълкува или прилага в смисъл, който да ограничи тяхното действие или обхват.

3.2.8. Право на отказ на Клиента (Връщане)

Накратко: при определени случаи, при онлайн покупка на Продукт от нас, ти имаш право да го върнеш в срок от 30 дни, без да ни обясняваш защо правиш това, и ако всичко е наред, ние ще ти върнем сумата, която си платил.

3.2.8.1. Съгласно закона, Купувачът има право да прекрати Договора едностранно, в срок от 14 (четирнадесет) календарни дни („Период на отказ”) от Доставката, без да е необходимо да обосновава решението си за това и без да понася други загуби, освен установените от закона и от този договор. Но ние удължаваме този срок за оттегляне с още 16 дни, т.е. удължаваме Периода на отказ до 30 дни, през който период ти можеш да ни върнеш продукта („Право на връщане”). По отношение на договора за предоставяне на Услуги, Продавачът има право да се откаже в срок от 14 (четирнадесет) календарни дни („Период на отказ”) от сключване на договора, без да е необходимо да обосновава решението си за това и без да понася други загуби, освен установените от закона и от този договор, но ние удължаваме този срок на 30 (тридесет) календарни дни от датата на пускане на телефона в Продажба след сключване на Договора, освен ако Продуктът е бил продаден или е бил ремонтиран при условията на чл. 3.1.9 в този срок.

3.2.8.2. Твоето право на отказ изтича след 30 (тридесет) календарни дни от:

(а) датата на пускане на телефона в Продажба след сключване на Договора, когато предметът на Договорите е предоставяне на Услуги;

(б) датата, на която Клиентът или трето лице, различно от превозвача, посочено от Клиента, придобие фактическа власт върху Продуктите; или:

(i) когато Клиентът е направил само една поръчка, но за много Продукти, които ще ти бъдат доставени поотделно, от деня, в който Клиентът или трето лице, различно от превозвача, посочено от Клиента, придобие фактическа власт върху последния продукт;

(ii) в случай на доставка на Продукт, който се състои от няколко партиди или части, от деня, в който Клиентът или трето лице, различно от превозвача, посочено от Клиента, придобие фактическа власт върху последния доставен Продукт или последната доставена част;

(iii) когато Договорът е за периодична доставка на Продукти за определен период от време, от деня, в който Клиентът или трето лице, различно от превозвача, посочено от Клиента, придобие фактическа власт върху първия доставен Продукт.

3.2.8.3. За да упражниш правото си на отказ от договора, ти трябва да ни уведомиш за решението си да се откажеш от Договора. Можеш да направиш това във формуляра за отказ, който ти е предоставен на Сайта.

3.2.8.4. Вътре в Сайта сме направили така, че всичко да е автоматизирано. В профила си ще намериш всички необходими подробности за връщането, като трябва да натиснеш само веднъж и всичко ще се извърши автоматично. Следвай стъпките, описани в Сайта, като формуляра за отказ ще се генерира автоматично; след това ще бъде изпратен куриер на посочения адрес, от където да вземе телефона, който ти искаш да върнеш. **Формулярите за отказ, които са изпратени по друг начин, а не чрез Сайта или по имейл, когато Сайтът не осигурява техническа възможност за приемането им, няма да бъдат взети предвид! Също така те молим да имаш предвид, че не трябва да изпращаш продуктите за връщане, докато не преминеш през всички стъпки, описани в Сайта. Ние не носим**

отговорност за каквито и да било щети или за направени от теб допълнителни разходи, ако ти не си спазил всички описани стъпки или си ни предоставил грешна информация за връщането.

3.2.8.5. Упражняването на това право може да се извърши посредством имейл или чрез формуляра за контакт, но само ако формулярът за връщането не функционира по вина на Flip. След входиране на формуляра за отказ, Flip ще ти изпрати известие в профила ти, което ти имаш възможност да си запазиш или ще ти изпрати по имейл съобщение, с което да потвърди получаването на изявлението за отказ от договора.

3.2.8.6. В случай на упражняване на това право чрез имейл или чрез формуляра за контакт, моля, само информативно, но не и задължително е да попълните необходимата информация съгласно образеца на формуляра за връщане, даден на сайта.

3.2.8.7. С упражняване от страна Клиента на правото му на отказ, се поставя край на задълженията му, както и тези на Сайта, според случая:

(а) да изпълнява Договора;

(б) да сключва Договор, ако Клиентът е направил Поръчка.

3.2.8.8. Освен ако не е уговорено друго, Клиентът връща Продуктите или ги предава без неоправдано забавяне на Flip или на лице, упълномощено от Flip да получи продукти, не по-късно от 30 (тридесет) календарни дни от датата, на която Клиентът е уведомил Flip за решението си да се откаже от Договора. Срокът се счита за спазен, ако Клиентът е изпратил на Flip Продуктите преди изтичането на срока от 30 (тридесет) календарни дни, посочен по-горе.

3.2.8.9. Клиентът поема само преките разходи, свързани с връщането на Продуктите, освен ако Flip не е приел да понесе тези разходи, като е уведомил за това Клиента.

3.2.8.10. Flip връща всички получени от Клиента суми, които същият е заплатил, в т.ч., когато е приложимо, разходите за доставката, без неоправдано забавяне и във всеки случай не по-късно от 14 (четирнадесет) дни от датата, на която е получил обратно Продукта или на която Клиентът му е изпратил доказателство за връщане на Продукта.

3.2.8.11. Специфични ситуации, които се прилагат за връщането на Продуктите към Flip.

- Върнатите на Flip Продукти, съгласно този раздел, трябва да бъдат отключени, без пароли, свободни от всякакви утежнения, пароли, отпечатъци, ПИН кодове, кодове за сигурност или каквито и да било други блокиращи механизми. Също така, Продуктите трябва да са изчистени от всякакви лични данни или файлове. Продуктите трябва да бъдат върнати с възстановени производствените им настройки (*reset to factory settings*). Ако върнатият Продукт е блокиран с пароли за достъп (Google, iCloud и т.н.), **Flip няма да може да обработи заплащането на паричната сума за връщането докато ти не изтриеш (от разстояние, там, където е възможно)**

информацията и всякакъв вид данни - лични или не, които се намират в телефона.

- Flip няма да ти върне сумите за платените и върнати Продукти, ако Продуктът е претърпял интервенция (оторизирана или не) на друго място, а не на изрично посоченото от Flip. *Например:* не можеш да изпратиш телефона в друг център за ремонт на телефони, освен в този на Flip, а след това да го върнеш на нас, без значение дали този друг център е оторизиран или не.
- Flip няма да ти върне сумите, ако Продуктът е бил отварян от теб или от друго лице, различно от Flip, без значение дали става въпрос за лице от оторизиран център или не.

Следователно, Продуктите, които искаш да върнеш на Flip, трябва да са в състоянието, в което си ги получил (с изключение на изискването да са в същата опаковка), взимайки предвид факта, че Купувачът не носи отговорност за намалена стойност на Продукта, причинена от изпробването му в рамките на необходимото, за да се установи естеството, характеристики и доброто му функциониране. Молим да не извършвате никакви манипулации върху телефона и в случай че желаете да упражните правото си на отказ, да извършвате с него единствено действия в рамките на необходимото за изпробването му.

3.2.8.12. Flip е длъжен да възстанови получените от Потребителя суми, като използва същото платежно средство, използвано от потребителя при закупуването на стоката, освен ако потребителят е изразил изрично съгласие за използване на друго платежно средство и при условие, че това не е свързано с разходи за потребителя. В случаите, в които продуктът е заплатен с наложен платеж, ти препоръчваме да избереш метод за връщане на сумата по банка, като разходите по банковите комисиони ще бъдат поети от Flip.

3.2.8.13. Flip не е задължен да връща допълнително направените разходи от Клиента, ако той изрично е избрал друг вид доставка, а не стандартно предлаганата от Flip.

3.2.8.14. Flip може да отложи връщането на сумата до датата на получаването на Продуктите, които са предмет на договора или до момента на получаване на доказателство от страна на Клиента за това, че е изпратил Продуктите към Flip, взимайки под внимание най-близката дата.

3.2.8.15. Съгласно действащото приложимо законодателство към договорите от разстояние, не се осигурява право на отказ от договора при следните случаи:

(а) за предоставяне на услуги, при които услугата е предоставена напълно, когато договорът предвижда задължение за потребителя да плати, и изпълнението е започнало с изричното предварително съгласие и потвърждение на потребителя, че знае, че ще загуби правото си на отказ, след като договорът бъде изпълнен изцяло от търговеца;

(б) за доставка на стоки, изработени по поръчка на потребителя или съобразно неговите индивидуални изисквания;

(в) за доставка на стоки, които поради своето естество могат да влошат качеството си или имат кратък срок на годност;

(г) за доставка на запечатани стоки, които са разпечатани след доставката им и не могат да бъдат върнати поради съображения, свързани с хигиената или защита на здравето;

(д) за доставка на стоки, които след като са били доставени и поради естество им са се смесили с други стоки, от които не могат да бъдат отделени;

(е) когато Клиентът специално е поискал от Flip да отиде в дома му, за да извърши спешен ремонт или поддържащи дейности на продукт в дома му. Ако при такова посещение Flip предоставя други услуги, а не само изрично поисканите от Клиента или доставя други продукти, а не резервните части, необходими за ремонта или за поддръжката на продукта, правото на отказ се отнася за съответните допълнителни продукти или услуги;

(ж) когато се предоставят услуги, които задължават потребителя да плати, когато потребителят изрично е поискал от търговеца да го посети в дома му за извършване на дейности за ремонт, след като услугата е предоставена напълно и изпълнението е започнало с изричното предварително съгласие на потребителя

(з) когато се предоставя цифрово съдържание, което не се предоставя на материален носител, когато изпълнението е започнало и договорът задължава потребителя да плати, в случаите, когато: потребителят е дал изричното си предварително съгласие за започване изпълнението по време на срока за отказ; потребителят е потвърдил, че знае, че по този начин ще загуби правото си на отказ; търговецът е предоставил потвърждение съгласно чл. 48, ал. 2 или чл. 49, ал. 8 от Закона за защита на потребителите.

3.2.8.16. Взимайки предвид общите разпоредби, представени по-горе, Flip не осигурява право на отказ на Купувач-потребител при следните случаи:

(а) за Продукти, които след продажбата са претърпели физически изменения, които не са причинени от изпробването им в рамките на необходимото, били са удряни, имат отчупени парчета, драскотини, които имат следи от прекомерна употреба и/или от не оторизирани интервенции.

(б) за Продукти, които са с активиран софтуер (jailbreak, root и т.н.) променящ функционирането на операционната система под една или друга форма, *Flip си запазва правото да откаже да върне сумите, свързани с правото на оттегляне от договора, ако след техническата проверка се установи, че Продуктът е бил повреден поради софтуера, дори и да е било върнато първоначалното му състояние от Купувача, преди упражняването на правото на оттегляне и изпращане на Продукта.*

(в) когато с телефоните е закупено и отделно защитно фолио, връщането на фолиото се приема само ако е запечатано.

3.2.8.17. Намаляване на стойността на продуктите. В момента на получаване на Продукта и след упражняване правото на отказ, Flip ще извърши техническата проверка и проверка на външния вид на продукта. Съгласно законодателството, Купувачът-потребител има право да му бъде върната сумата, която е заплатил, ако Продуктите са върнати в състоянието, в което са били получени, заедно с всички аксесоари и ако продуктите имат видимо нормална степен на износване, каквато се получава при стандартна употреба в рамките на необходимото за изпробването. Всяко отклонение и липси от този стандарт се взимат под внимание от Flip, което води до намаляване на сумата, която следва да бъде върната, при което се взимат предвид и направените от Flip разходи за привеждане на продукта в първоначалното му състояние, в което е бил предаден на Купувача-потребител. Flip уведомява Купувача-потребител за сумата, която следва да бъде върната след извършването на проверката. Ако Купувачът-потребител не е съгласен с тази сума, или ако след извършването на проверката Flip установи, че продукта повече не може да бъде приведен в първоначалното му състояние (независимо дали тази операция предполага да се извършат или не някои разумни разходи), Flip ще предложи на Купувача-потребител възможността да си върне обратно Продукта за своя сметка.

3.2.9. Гаранции

Накратко: Flip поставя акцент върху доверието към нас – това е един от стълбовете, на които се основава нашата дейност. Затова, освен процедурата за проверка на продуктите, ние ти предлагаме и търговска гаранция за Продуктите, в допълнение към законната гаранция, която се прилага към тях. По този начин ти купуваши проверен и тестван продукт, което те предпазва при евентуално възникналите проблеми с него. Освен това, ние ти предлагаме и търговска гаранция на Продуктите за срок от 24 месеца за мобилните телефони и 12 месеца за батериите и за всички други, Продукти, предлагани от Сайта (като аксесоари и други, различни от мобилни телефони).

3.2.9.1. Наличните на сайта продукти, закупени от физически лица за техни лични непрофесионални и нетърговски цели, се ползват от предвидената в ЗПЦСЦУПС и ЗЗП законна гаранция относно съответствието на продукта с договора за продажба, като това не води до каквито и да било разходи за потребителя-физическо лице. Това означава, че по силата на закона Flip гарантира, че стоката съответства на договора за продажба по начина, по който е уговорено в него и относно състоянието, в което са се намирали стоките към момента на продажбата. Flip отговаря за всяко несъответствие на Продукта с договореното в срок от 2 години от доставката на Продукта, като изрично се информира Потребителят-физическо лице, че, в случаите на стоки втора употреба, несъответствието не се преценя от гледна точка на чисто нов продукт, а от гледна точка на конкретно продадения мобилен телефон втора употреба и неговото състояние обявено на Сайта към момента на регистриране на Поръчката („като нов“, „отлично“, „много добро“, „добро“ (вж. т. 3.1.1 по-горе). Продуктът е употребяван и е в съответствие с договора за продажба, когато той отговаря на словесно обявеното на Сайта към момента на регистриране на Поръчката негово състояние. Освен това, освен ако на Сайта не е посочено друго, **Продуктите се продават без каквито и да е аксесоари към тях (като**

слушалки, зарядни и др. под.) и без оригиналната им опаковка и документация – те са доставят в опаковка на Flip. Правата на потребителя-физическо лице по законовата гаранция са уредени подробно в чл. 33 до чл. 37 от ЗПЦСЦУПС, чийто текстове са закрепени в гаранционната карта, придружаваща всеки закупен от нас Продукт, както и в настоящите Условия.

3.2.9.3. Целта на Flip е да ти предложи телефони, които да са проверени от техническа гледна точка от нашите специалисти. В допълнение към гореописаната законова гаранция за физическите лица, Купувачите, се ползват и от допълнителна търговска гаранция от 24 месеца за мобилните телефони и от 12 месеца за батериите и за всички останалите продукти, предлагани на Сайта, чийто условия са уредени в гаранционния сертификат, който е в електронния ти профил или в изпратения ти имейл.

3.2.9.4. Правата по търговската гаранция се осигуряват директно от нас или от нашите партньори, както е записано в сертификата за търговската гаранция на продукта. За да може да се реализират правата, предоставени по търговската гаранция, ти трябва да следваш процедурата, посочена в сертификата в профила ти, който можеш да си свалиш и да запаметиш на компютъра си и/или изпратен на имейл адреса ти. Също така, в сертификата за търговската гаранция, който ще получиш на траен носител, ще намериш цялата информация, от която имаш нужда и която следва да получиш по закон, в това число ясно посочване, че при несъответствие на стоките имаш правни средства за защита срещу продавача, които не са свързани с разходи за теб, както и че тези правни средства за защита не се засягат от търговската гаранция, условията на търговската гаранция, името и адреса ни като лице, предоставящо гаранцията, както и името и адресите на партньорите ни и за начина и процедурата за изпълнение на правата по тази гаранция, както и Продуктите, за които тя се отнася. Молбата ни е да прочетеш внимателно всички тези подробности и да запазиш търговския гаранционен сертификат на сигурно място, вкл. в случай че той ти е предоставен електронно.

3.2.9.5. Дадената от нас търговска гаранция не нарушава и не ограничава с нищо правата ти в качеството ти на Купувач-потребител, съобразно закона.

3.2.9.6. Ние полагаме постоянни усилия за да проверим дали телефоните в Сайта не са докладвани като откраднати, загубени или с неплатен абонамент в някоя база данни. Въпреки това, има положения, при които предаденият ни телефон, след пускането му в продажба се появява в някоя база данни в „черен списък” или се установява, че е откраднат или загубен. Тогава ние се опитваме да ти предложим идентичен телефон или сходен със закупения от теб. Ако това не е възможно или ако предложението ни не е прието, ние ти връщаме заплатената от теб сума, а ти ни връщаш телефона така, както си го получил (заедно с всички аксесоари), за да можем ние да го предадем на компетентните органи.

3.2.9.7. За да ползваш гаранцията, трябва да изпратиш Продукта на центъра за ремонти Flip, съгласно посочените в Сайта данни. Гаранцията не е валидна в друг център за ремонти.

3.2.9.8. Какво се изключва от гаранцията? Постоянно полагаме значителни усилия, за да бъдеш доволен. Но не всичко влиза в гаранцията. Имаме редица ограничения,

не за всичко можем да предложим гаранция, защото има и проблеми, за които дори и производителят не дава гаранция. Понякога дори и ти самият разваляш телефона без да искаш и това ние не можем да покрием с гаранцията. Следователно, предмет на гаранцията не може да бъде следното:

- Неправилно използване на телефона, неправилно боравене с него, инсталиране на неоторизиран софтуер, неспазване на инструкциите за ползване или други подобни: инсталиране на неофициален софтуер или който не е предварително одобрен от Google Play/AppStore, инсталиране на неофициална операционна система или на бета вариант, манипулиране на операционната система на телефона, постоянно излагане на телефона на слънце (с екрана нагоре) или на много ниски температури, поставянето му на неоторизирана магнитна поставка и др.
- Телефоните, претърпели удар в твърда повърхност (падания, удари и др.);
- Дефекти, причинени от контакт на телефона с течности, сгъстен въздух или всякакви други вещества, предизвикващи корозия, окисляване, независимо дали е видимо или не;
- Отваряни, ремонтирани или манипулирани телефони от трети лица или фирми;
- Дефекти, причинени от ъпдейт на софтуера, независимо дали е оторизиран или не;
- При нормално изхабяване на продукта от употребата му (потъмняване и пожълтяване на екрана, появата на смущения, потъмняване на пространството при клавишите, повреждане на бутоните, на каучуковите части на телефона, на краищата му, на връзките му и т.н.);
- **Гаранция за батериите** не се дава за батерии, които са: издути, не позволяват включването на телефона, правят късо съединение, или заради други възможни технически дефекти, които са се проявили след продажбата и които пречат на нормалното функциониране на телефона. Капацитетът на батерията намалява, намаляват циклите на зареждане на батерията, а батерията е консуматив, който се изхабява с времето. Поради тази причина, нормалното изхабяване на батерията не е причина за гаранция, т.е. не можеш да поискаш да ти бъде заменена батерията (например – не можеш да поискаш да ти я заменим, защото капацитетът ѝ на зареждане е спаднал под 80%);
- Дефекти, предизвикани от използването на зареждащи устройства с кабел за зареждане или за прехвърляне на данни, различни от тези на производителя на конкретния телефон или от съвместимите му, закупени от Flip.

4. Интелектуалната собственост

Накратко: всичко, което виждаш на Сайта, ни принадлежи от гледна точка на приложимото право в областта на интелектуалната собственост, или ние имаме

право на ползване, но ти се задължаваш да не използваш нищо от Сайта без наше съгласие.

- 4.1. Търговските наименования, марките, авторските права, и всякакви други права на интелектуална собственост, регистрирани, или в процес на регистрация, които се отнасят до притежаваните или използвани на Сайта Продукти, са и остават изключителна собственост на Сайта или според случая – на лицензираните лица от Сайта. Клиентът не може да има никакво право и никакви претенции в този аспект.
- 4.2. Клиентът не може да действа по никакъв начин, който да наруши правата, предвидени в раздел 4 ал. 1, посочен по-горе. Клиентът се задължава да не използва в дейността си никакво подобно или идентично наименование или знак с марките, търговските наименования на Продуктите и др., нито като част от тези наименования, нито по какъвто и да било друг начин.
- 4.3. Цялата налична на Сайта информация (включително, и не само: статични или динамични изображения, текст, лога, символи, търговски презентации, видеа и др.), която може да бъде визуализирана или да е достъпна чрез използването на електронно оборудване, както и имейлите, изпратени от Сайта на Клиента и всяка друга информация, изпращана на Клиента (включително, и не само: данни за Сайта, за неговата дейност и др.), по какъвто и да било начин, изпращана от представител на Сайта, е и остава изключителна собственост на Сайта, който има всички преки или косвени права (посредством лицензии за ползване и/или за публикации, ексклузивни или не, ограничени във времето или не, и т.н.). Клиентът може да копира, прехвърля и/или използва данни единствено за лични цели, но не за професионалната си дейност, и то само ако тези му цели не влизат в конфликт с настоящите правила и условия.
- 4.4. Изрично се забранява използването на каквото и да било съдържание, налично в Сайта/в Приложението за други цели, освен за предвидените в този Договор или в придружаващите го условия за ползване, ако има такива.

5. Търговска реклама & съобщения

*Накратко: когато провеждаме директни маркетингови дейности, ние предварително искаме твоето съгласие. Повече информация можеш да намериш в нашето **Уведомление за поверителност за маркетинг**.*

- 5.1. Потребителят може да изрази съгласието си за получаването на търговски съобщения за целите на директния маркетинг (напр. чрез имейл, SMS, телефонни обаждания), позволявайки на Flip и на неговите сътрудници и/или Партньори също да изпращат такива съобщения, като ти можеш да кликнеш върху конкретните опции, които са ти били предоставени към момента на събиране на съгласието.
- 5.2. Потребителят може по всяко време да се откаже от даденото съгласие относно търговските съобщения, като:

- изпрати писмено искане на имейл адреса на Flip в раздел „Контакти” на Сайта или по друг начин, предоставен на Потребителя; при това положение отмяната на съгласието ти произвежда своя ефект в срок незабавно;
- можеш по всяко време да се откажеш от получаването на новини или на търговски съобщения, като влезеш в линка, който е в съдържанието на получено от теб търговско съобщение;
- като натиснеш върху опцията за оттегляне на съгласието от съответния раздел в Сайта.

5.3. Тази процедура се посочва във всички съобщения с търговско съдържание, изпратени от Flip на Клиента.

5.4. Новините и търговските съобщения на Flip се изпращат чрез специализирани и упълномощени от Flip партньори. За повече подробности относно начина на изпращане на данни за Потребителя към доставчика на услуги, моля да отвориш Уведомлението за поверителност за маркетинг.

5.5. Отказът на Потребителя от това да получава новини и търговски съобщения не изисква отказ и от останалите правила или общи условия за предоставянето на Услуги от страна на Сайта. Оттеглянето на съгласието не засяга законосъобразността на обработването, основано на дадено съгласие преди неговото оттегляне.

5.6. Flip си запазва правото да подбира лицата, на които да изпраща новини и други търговски съобщения, както и да премахва от базата си данни Потребител, който преди това е изразил съгласието си да получава новини и търговски съобщения, без никакъв ангажимент от страна на Flip да уведомява Потребителя, като Flip не носи отговорност за тези си действия.

6. Отговорността

Накратко: ти си отговорен за пуснатите от теб Поръчки, за изпратените ни данни и за начина, по който използваш нашия Сайт.

6.1. Съдържанието, генерирано от Потребителите

6.1.1. Отговорността за цялото съдържание, което ти пускаш посредством Сайта (като рецензии за продуктите) принадлежи единствено на лицето, което създава това съдържание.

6.1.2. Въпреки че обикновено Flip не извършва мониторинг над съдържанието, пуснато от Потребителите, ние си запазваме правото да правим това, когато има нарушение на Правилата (или на приложимото законодателство), без да сме задължени да извършваме такъв мониторинг.

6.1.3. Ако от Flip се търси отговорност за пуснатото от Потребителите на Сайта съдържание, ние си запазваме правото да поискаме от съответния Потребител да възстанови изцяло нанесената щета.

6.1.4. За всяко използване, или зависимост от материали или съдържание, пуснати или получени посредством Сайта, рискът е твой. Ако ние сме уведомени от трета страна, че Съдържанието, което изпращаш или пускаш нарушава

Правилата или някой приложим закон, независимо дали е писмо, ние си запазваме правото да отстраним това Съдържание от услугите, без да е необходимо да те уведомяваме предварително.

6.1.5. Flip не окуражава, не поддържа и не одобрява по никакъв начин такова некоректно съдържание или съобщения, пуснати посредством Сайта, не подкрепя и не се присъединява към мнения, изразени от Потребителите относно услугите и Продуктите, излагани на Сайта, като самите потребители носят отговорност за пуснатото от тях съдържание.

6.1.6. С използването на Сайта, ти фактически заявяваш, че си съгласен и приемаш, че това съдържание може да бъде клеветническо, неточно или неадекватно в определени случаи, че може да има поствания, които да въвеждат в заблуждение. Flip по никакъв начин не носи отговорност за такова съдържание, нито за грешки или пропуски в него, за каквито и да било щети- материални или морални, нанесени чрез поствания, изпратени имейли, чрез социални мрежи или по някакъв друг начин, посредством услугите, Сайта или в друг контекст.

6.2. Използването на Сайта

6.2.1. Не можеш да използваш Сайта:

а) по начин, който нарушава приложимото национално, европейско или международно законодателство;

б) за цели, които не са позволени от настоящите Общи Условия;

в) по начин, който нарушава правата на физическо или юридическо лице, както и авторските права, тези на търговските марки и други права за интелектуална собственост или частни и договорни права;

г) за разпространяване на фалшиви или на лъжливи новини от какъвто и да било вид, в т.ч. относно настоящи или потенциални конкуренти и др.;

д) по какъвто и да било начин, който изразява намерение за тормоз, заплаха или притесняване на друг Потребител или посетител;

е) по начин, който умишлено или не, подбужда към расизъм, насилие, омраза, физическо или морално увреждане от какъвто и да било характер;

ж) с цел злоупотреба, оклеветяване, изкривяване на истината, отправяне на обиди, упражняване на сексуален тормоз;

з) да пускаш снимки или кадри на други лица без разрешението на същите (ако става въпрос за малолетно лице, без разрешението на законния му представител);

и) с цел извършване на незаконни дейности, независимо от какъв вид, които да водят до подтикване или извършване на незаконни, престъпни действия или такива, които могат да предизвикат телесни увреждания, страдания или неприятности на хора;

к) да манипулираш, да нанасяш щети, да използваш средства, които могат да доведат до нарушение в работата на публични услуги, за информационни системи, сървъри, Flip оборудването или техниката на доставчиците на Flip;

л) да се опитваш да получиш достъп до данни на други Потребители на Услуги или да проникнеш в защитните системи на тези услуги, да сканираш или тестваш слабите места на тези системи или мрежи, нарушавайки или преодолявайки мерките за сигурност;

м) умишлено или не да въвеждаш в заблуждение или да мамиш други Потребители или посетители на Сайта;

н) да вкарваш зловредни програми, вируси или незаконен софтуер, който вреди или смущава функциите на Услугите, в т.ч., но не само, да улесняваш атаките върху услугите от така наречените времеви бомби, троянски коне, вируси и друг зловреден софтуер или хардуер;

о) да възпрепятстваш или смущаваш достъпа до Потребителите или до други мрежи (или да се опитваш да правиш това), да им изпращаш вируси, спамове чрез електронната поща за услугите, да създаваш такова съдържание, което да пречи на услугите и да утежнява достъпа до тях;

п) да копираш, променяш и разпространяваш съдържанието на други Потребители без съгласието на същите;

р) да действаш с други търговски цели, а не с изрично разрешените от настоящите Правила и условия;

с) да заобикаляш мерките за неправомерно предотвратяване или ограничаване на достъпа до Услугите;

т) да искаш или да предоставяш незаконни услуги;

у) да разпространяваш или да събираш информация за други Потребители, без тяхното съгласие;

ф) да получаваш не оторизиран достъп до Услугите, до сървъра на същите или до който и да било сървър, компютър или база данни, свързани с Услугите;

х) да фалшифицираш антетки или пакети TCP/IP или информация от бланки в имейли или постване, да използваш Услугите за изпращане на невярна, лъжлива или фалшива информация;

ц) да използваш Услугите или съдържанието им за психически атаки, за спамове, „тролене“ в интернет, или за други неразрешени или неетични дейности;

ш) да подкрепяш, популяризираш или да искаш да се намеси друг уебсайт или политическа и религиозна кауза (без значение дали е организирана или не), вероизповедание или секта от какъвто и да било вид.

6.2.2. Трябва да пазиш при сигурни условия потребителската си парола или паролата на Профила си, защото само ти си отговорен, ако допуснеш използването им от трети лица.

6.2.3. Flir не носи отговорност за нанесени вреди поради технически проблеми на Сайта (включително за невъзможност за достъп до страници или секции на Сайта).

7. Право на рекламация

***Накратко:** в случай че даден продукт не отговаря на индивидуалните изисквания за съответствие с договора, на обективните изисквания за съответствие и на изискванията относно липсата на съответствие, дължащо се на неправилно монтиране или инсталиране (ако е приложимо) законът дава определени права на потребителя, които са описани по-долу, и които могат да бъдат упражнени в срок от 2 години от доставката на продукта без допълнителни разходи за Потребителя.*

7.1. Когато продуктът не отговаря на индивидуалните изисквания за съответствие с договора, на обективните изисквания за съответствие и на изискванията относно липсата на съответствие, дължащо се на неправилно монтиране или инсталиране (ако е приложимо), Потребителят има следните три възможности: да предяви рекламация, като поиска продуктът да бъде приведен в съответствие, да получи пропорционално намаляване на цената, да развали договора.

7.2. В случай на предявяване на рекламация, Потребителят може да избере между ремонт или замяна. Във всеки случай, Сайтът има право да откаже ремонта или замяната, когато са невъзможни или биха довели до непропорционално големи разходи за Сайта, като се вземат предвид всички обстоятелства за конкретния случай, в това число: стойността, която би имал продуктът, ако нямаше несъответствие, значимостта на несъответствието, възможността да бъде предоставено друго средство за защита на потребителя без значително неудобство за него.

7.3. Когато се извършва ремонт или замяна, те са безплатни за Потребителя (Потребителят също така не дължи заплащане за обичайната употреба на заменения продукт преди неговата замяна) и се извършват в разумен срок от уведомяването на Сайта за несъответствието.

7.4. Средствата за защита на потребителите са подробно регламентирани в чл. 33 до чл. 37 от Закона за предоставяне на цифрово съдържание и цифрови услуги, като никое от предвидените в настоящите Условия правила на могат да ги ограничават или да им противоречат. Те включват:

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

2. да получи пропорционално намаляване на цената;

3. 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:

1. стойността, която би имала стоката, ако нямаше липса на съответствие;
2. значимостта на несъответствието, и
3. 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:

1. 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;
2. 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;
3. несъответствието е толкова сериозно, че оправдава незабавно намаляване на цената или разваляне на договора за продажба, или
4. 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:

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

2. 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;

3. 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;

4. 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.

7.4. Рекламациите се предявяват съгласно раздел 8.2. от настоящите Общи условия в срок от две години от доставянето на стоката на Потребителя (посоченият срок спира да тече през времето необходимо за извършване на ремонт или замяна на продукта).

8. Сезиране на компетентните органи и рекламации

8.1. По начало можеш да се свързваш с нас на имейл адреса от раздел „Контакти” на Сайта, за всяка неяснота или възникнали проблеми във връзка с Услугите или Продуктите, за идентифициране или евентуално коригиране на грешки, направени при въвеждането на данните. В зависимост от техническото усъвършенстване на Сайта, възможно е да разполагаш и с други методи за връзка с нас (като онлайн чат, връзка от твоят Потребителски профил, чрез социалните мрежи и др.), за които ние ще те уведомим. Въпреки това, ако не ни кажеш предварително за проблема, преди изпращането на уведомлението или преди стартирането на Услугите, ние ще можем да направим промени единствено в извънредни случаи и то когато те не изискват прекомерни усилия от наша страна и само ако са законни.

8.2. За сезирането на компетентни органи и за рекламации, свързани с Услугите и Продуктите, имаш на разположение формуляр, наличен в Сайта, или друг начин за контакт с нас, в зависимост от техническото усъвършенстване на Сайта. Ако няма

раздел, посветен на сезиранията, можеш да използваш процедурата, описана по-горе. Също така, можеш да изпратиш имейл на адрес contact@flip.bg, а управителят на компанията Алин Себастиан Лука ще се свърже с теб. При предявяване на рекламация потребителят посочва предмета на рекламацията и предпочитания от него начин за удовлетворяване, съответно размер на претендираната сума и адрес за контакт. Към рекламацията задължително се прилагат документите, на които се основава претенцията, а именно: касова бележка, фактура или друг документ, удостоверяващ плащането, документи, установяващи несъответствието на стоката, както и всички други документи, които основават претенцията по основание и по размер. При приемането на рекламацията, Flip изпраща на потребителя потвърждение за приемането ѝ, което съдържа датата и номера, под който рекламацията е вписана в регистъра на рекламациите, стоката за която се отнася и лицето, което я е приело. Рекламациите се приемат, както на сайта чрез наличния формуляр, така и на хартия на адреса на управление на Flip, посочен в настоящите Общи условия, по избор на потребителя, в работни дни от 10 до 18 часа.

8.3. Така приетите сигнали следва да бъдат разрешени от Flip в срок от 30 (тридесет) календарни дни от получаването им. Гореописаните методи за комуникация с нас не нарушават и не ограничават по никакъв начин правата ти на Потребител да подадеш оплакване пред компетентните национални и европейски органи, в случай че считаеш, че правата ти на потребител са нарушени.

8.4. Имейлът, на който всеки може да докладва нарушения на авторските права на сайта, е: contact@flip.bg.

9. Използване и обработване на личните данни на физическите лица

9.1. Личните данни на Потребителите се обработват в съответствие с предвиденото в **Политика за поверителност и обработка на данни** и в **Уведомлението за поверителност за маркетинг**, които допълват настоящите Общи Условия. Използването на Сайта е позволено само за Потребители, които надлежно са се запознали с и са разбрали тези документи.

10. Допълнителна информация за потребителя

10.1. Потребителски спор, който може да възникне във връзка с тези Общи Условия, може да бъде отнесен до орган за алтернативно решаване на спорове – помирителна комисия към Комисията за защита на потребителите (КЗП): [КЗП \(kzp.bg\)](http://kzp.bg)

10.2. Всеки потребителски спор, който може да възникне във връзка с тези условия, може да бъде разрешен и чрез платформата на Европейската комисия за онлайн разрешаване на спорове <http://ec.europa.eu/odr>, посветен на подпомагането на потребителите и търговците да разрешават извънсъдебно своите спорове, включително международни спорове.

11. Извършване на измененията в този документ

11.1. Възможно е на определени интервали от време да се наложи извършването на изменения в документа и ние ще решим как да уведомим за това Потребителите (с pop-up, push notification, e-mail, т.н.). Следователно, ние ти препоръчваме да ползваш тази страница, за да четеш редовно най-новата версия.

12. Дейността ни извън границите на България

12.1. Продаваните на сайта Продукти се доставят само на територията на България, съгласно опциите за избор на адреси и населени места, налични на сайта, във формуляра за поръчка.

TICK BOX: Декларирам, че приемам тези Правила и Условия.