

ОБЩИ УСЛОВИЯ ЗА УСЛУГАТА УДЪЛЖЕНА ТЪРГОВСКА ГАРАНЦИЯ

Дружество FLIP TECHNOLOGIES S.R.L., със седалище в Браила, ул. Щефан чел Маре № 549, офис (ет.), стая 3, окр. Браила, J9/664/2019, ЕИК RO41451393 (наричано накратко „FLIP“), като продавач на мобилни телефони, продавани на сайта www.flip.bg, предоставя директно или чрез своите партньори, за тези продукти, услугата удължена търговска гаранция, при условията, посочени по-нататък в този документ.

1. Какво е удължена търговска гаранция

Удължената търговска гаранция не е задължителна услуга срещу заплащане, предлагана от FLIP и работи независимо, без да засяга другите стандартни услуги, предлагани от FLIP, като правото на връщане. В същото време тя не засяга валидността на гаранцията за съответствие, за която FLIP остава отговорен в отношенията с Потребителя съгласно закона.

Удължената търговска гаранция е достъпна по правило за всички мобилни телефони, продавани на уебсайта www.flip.bg, независимо от техния тип и стойност.

Ценовата оферта за удължената търговска гаранция, отделна за всеки мобилен телефон, е достъпна и може да бъде прегледана на уебсайта www.flip.bg, в раздела, посветен на продукта, към който се отнася тази гаранция.

2. Ползи на удължената търговска гаранция

Удължената търговска гаранция гарантира удължаване на периода на стандартната търговска гаранция, предлагана от FLIP за мобилни телефони, закупени директно от уебсайта www.flip.bg, с 12 (дванадесет) или 24 (двадесет и четири) месеца, в зависимост от вида на телефона, с който тя е свързана и/или опцията на Купувача, както и разширяване на защитата, предлагана от стандартната търговска гаранция, чрез предлагане на следните допълнителни предимства през целия период на нейната продължителност:

- ✓ Чрез удължената търговска гаранция, всички предимства, предлагани на Купувача чрез стандартната търговска гаранция, се удължават за период от до 12 (дванадесет) или 24 (двадесет и четири) месеца, при същите условия.
- ✓ По време на целия период на валидност на удължената търговска гаранция вземането на мобилния телефон от FLIP за проверка и ремонт, както и връщането му след ремонт са безплатни.
- ✓ Приоритет в обслужването, което означава, че срокът за отстраняване на дефекти и/или замяна на продукта е 5 (пет) работни дни от получаването на телефона в сервиз на FLIP.

Следователно, по време на целия период на валидност на удължената търговска гаранция, ако закупеният телефон не работи правилно, той може да бъде изпратен за проверка на FLIP и ако след проверката се установи, че телефонът има технически дефекти, които го правят неподходящ за употреба, без никаква вина от страна на потребителя, процедурата е както следва, като редът на решенията е задължителен, по изключителна преценка на специалистите на FLIP:

- ✓ 1. Телефонът ще бъде ремонтиран, за който има действаща удължена търговска гаранция;
- ✓ 2. Дефектните компоненти на телефона ще бъдат заменени, в зависимост от случая;
- ✓ 3. Телефонът ще бъде заменен с подобен телефон (със спецификации и технически и експлоатационни характеристики поне равни на този)*.
- ✓ 4. Ако се установи, че телефонът не може да бъде ремонтиран, процедурата по връщане ще бъде стартирана и FLIP ще възстанови сумата, платена за покупката на телефона*;

**в случай на замяна на телефона или връщане на стойността му, действието на услугата удължена търговска гаранция отпада.*

3. Ситуации, в които удължената търговска гаранция не се прилага. Загуба на ползата от удължената търговска гаранция

Удължената търговска гаранция не покрива операции по почистване и поддръжка на мобилни телефони или услуги за техническа помощ.

Удължената търговска гаранция не покрива дефекти или неизправност на телефона. Следователно следните ситуации не се покриват от удължената търговска гаранция, като списъкът не е ограничаващ:

- ✓ Неизправностите на телефона причинени от неправилна употреба, неправилно боравене, инсталиране на неоторизиран софтуер, използване, което не е в съответствие с инструкциите за употреба или други подобни употреби, като например: инсталиране на неофициален софтуер или който не е бил предварително

одобрен от Google Play / AppStore, инсталиране на неофициална или бета операционна система, руутване на телефона, продължително излагане на слънце (таблото на колата) или на ниски температури, държан в неотORIZИРАН магнитен държач и др.;

- ✓ Телефони, претърпели механичен удар с твърди повърхности (изпускане, удар и др.);
- ✓ Дефекти, причинени от контакт с течности, съгъстен въздух или друг вид субстанция, независимо дали предизвикват видима корозия и окисляване или не;
- ✓ Телефони, които са отваряни, ремонтирани или манипулирани от трети страни, различни от персонала и центровете на FLIP;
- ✓ Дефекти, причинени от софтуерни актуализации, независимо дали са разрешени или не;
- ✓ Нормално износване на телефона в резултат на употреба (износване и пожълтяване на екрана, ефект на изгаряне, матиране на пространството около клавишите, ерозия на бутоните, гумените части или ръбовете на телефона, свързващите части, и др.);
- ✓ Гаранцията за батерии се предоставя само за тези батерии, които са неподходящи за постоянна употреба, например: те са подути, вече не позволяват на телефона да се включи, те са с късо съединение, вече не могат да бъдат заредени поради производствен дефект, неправилна конструкция при производството, дефектна изработка от страна на производителя или екипа на FLIP или други потенциални технически неизправности, които не предполагат нормалната употреба на телефона. Намалването на здравето на батерията и броя на циклите на зареждане е нормална употреба на батерията, която е консуматив и подлежи на износване с течение на времето. Поради тази причина нормалното износване на батерията не е гаранционна причина за нейната смяна (например не можете да поискате смяна, защото „здравето“ (състоянието) на батерията на телефона стигнало стойност под 80%);
- ✓ Използване на зарядни устройства и кабели за зареждане или пренос на данни, различни от официалните на производителя или закупени съвместими от FLIP;
- ✓ Използване на телефона за цели, различни от тези, за които е предназначен;
- ✓ Механични и естетически повреди, които са причинени от удряне на устройството или други действия, които водят до този вид повреди;
- ✓ Повреда на маркировката с модел и серия на телефона;
- ✓ Разрушаване на вътрешни връзки поради токови удари или промени в електрическата мрежа;
- ✓ Несъответствие между серията IMEI, изписана върху продукта, и тази, изписана в гаранционния лист;
- ✓ Ефект на изгаряне, матиране или други подобни ефекти на дисплея и естетическия вид;
- ✓ Проблеми с приемането и предаването на аудио-видео сигнал, интернет връзка, звуци, ехо, смущения и др.

В случай на идентифициране на дефекти, определени от ситуацията, посочени в предходния параграф, удължената търговска гаранция губи своята валидност, ситуацията ще бъде съобщена на бенефициента на гаранцията от представители на FLIP.

4. Закупуване на удължената търговска гаранция. Сертификат за удължена търговска гаранция

За всеки мобилен телефон, поръчан на уебсайта www.flip.bg, можете да изберете закупуване на удължена търговска гаранция, свързана изключително със съответния мобилен телефон. удължената търговска гаранция може да бъде закупена от купувачи, физически и юридически лица, само веднъж с мобилния телефон, в момента на подаване на поръчката и може да бъде платена само със същия метод на плащане като този, използван за мобилния телефон (напр.: онлайн плащане с банкова карта, онлайн изплащане и др.).

За да закупите удължената търговска гаранция, трябва да изпълните следните стъпки:

- След като избере и добави мобилен телефон в пазарската количка, потребителят има възможност да добави удължената търговска гаранция срещу заплащане;
- Потребителят има възможност да избира между двете опции за удължена търговска гаранция, 12 месеца или 24 месеца, като във всяка от тези опции са посочени съответните цени;
- След като избере типа на удължена търговска гаранция и изрази опцията за плащане, потребителят ще завърши поръчката, която включва както мобилния телефон, така и свързаната с него удължена търговска гаранция.

След закупуването на мобилния телефон и свързаната с него удължена търговска гаранция, купувачът ще може да получи достъп и да изтегли сертификата за удължена търговска гаранция от потребителския акаунт след доставката на мобилния телефон, към който е свързана съответната удължена търговска гаранция.

5. Срок на валидност на удължената търговска гаранция

Удължената търговска гаранция влиза в сила на датата на закупуването ѝ, записана във фактурата, придружаваща мобилния телефон, към който е свързана, и има продължителност от 12 (дванадесет) или 24 (двадесет и четири) месеца, която се добавя към продължителността на стандартната търговска гаранция, предлагана от FLIP.

6. Условия за възползване от удължената търговска гаранция

Ако по време на периода на валидност на удължената търговска гаранция срещнете проблеми с използването на телефона, за който сте закупили този вид гаранция, проблеми, причинени от неизправност на телефона, която не се дължи на вас, телефонът ще бъде поет от FLIP, проверен, ремонтиран или заменен, ако следните условия са изпълнени кумулативно:

- ✓ Мобилният телефон е закупен директно от FLIP или негови оторизирани дистрибутори;
- ✓ При заявка за ремонт докажете покупката на телефона, като представите фактура и Сертификат за удължена търговска гаранция;
- ✓ Телефонът е в период на удължена търговска гаранция, съгласно информацията, записана в съответния гаранционен сертификат;
- ✓ Не се установява ситуация в категорията на тези, водещи до загуба на ползата от гаранцията.

Ако искате да се възползвате от услугата удължена търговска гаранция за телефон, който има неизправности, трябва да преминете през стъпките, предоставени в потребителския акаунт, за да изпратите телефона до сервиз Flip.

7. Право на оттегляне. Последници от упражняване правото на връщане на мобилния телефон

Купувачът физическо лице (потребител) има законното право да се оттегли от договора за покупка на удължена търговска гаранция в рамките на 14 дни от датата на физическото притежание на мобилния телефон, към който е свързана съответната гаранция, право, удължено от Flip чрез предоставяне на допълнителната полза връщане на удължената търговска гаранция в рамките на 30 дни от датата на физическото притежание на мобилния телефон, към който е свързана споменатата гаранция, чрез известие, изпратено до FLIP на contact@flip.bg. В такава ситуация FLIP ще издаде за съответния мобилен телефон и ще изпрати на купувача, при условията, посочени в точка 4, стандартен гаранционен сертификат, който ще замени Сертификата за удължена търговска гаранция, чиято валидност е загубена на датата, от горепосоченото уведомление.

Ако купувачът упражни правото на отказ от договора за продажба на мобилния телефон, който има свързана с него удължена търговска гаранция, или в случай на упражняване на правото да върне този телефон, удължената търговска гаранция също ще се счита за автоматично върната. Ако връщането на стойността на мобилния телефон от FLIP е оправдано, FLIP ще върне и стойността на удължената търговска гаранция, свързана с върнатия мобилен телефон.

Този документ е допълнен с разпоредбите на Правилата и условията на FLIP, документ, достъпен на уебсайта www.flip.bg.