

Временни условия за Онлайн магазин на Samsung България, приложими по време на миграционния период на системата NERP

1. Цел на временните условия

С.К. Самсунг Електроникс Румъния С.Р.Л., клон България информира потребителите, че в периода декември 2025 г. - януари 2026 г. онлайн магазина на <https://www.samsung.com/bg/> („Онлайн магазина“) ще извърши техническа операция за мигриране на вътрешната система за управление във връзка с въвеждане на еврото в България ("NERP EUR Migration").

Тази миграция може да доведе до временна недостъпност на определени функционалности на Онлайн магазина. Законните права на потребителите няма да бъдат засегнати от тази операция. Правото на отказ, възстановяване на паричните суми и гаранция продължава да се прилага изцяло, съгласно действащото законодателство.

2. Засегнати функционалности и обхват

По време на миграцията на системата за управление следните онлайн услуги могат да бъдат временно спрени или ограничени:

Функционалност	Временно спиране	Информация за потребителите
Връщане / Право на отказ от договора	11 декември 2025 г. – 5 януари 2026 г.	Заявките за връщане все още могат да се подават чрез формата за контакт или към отдела за обслужване на клиенти, но ще бъдат обработени след 5 януари 2026 г.
Поръчки и плащания	19 декември 2025 г. (след 15:00 ч.) – 5 януари 2026 г.	Функцията за плащане и онлайн плащане ще бъдат временно недостъпни. Продуктите могат да бъдат консултирани, но не могат да се правят поръчки.
Доставка		Поръчките, потвърдени преди 19 декември, ще бъдат доставени в обичайните срокове за изпълнение на доставки.

3. Права на потребителите по време на миграционния период

По време на миграцията на системата потребителите запазват изцяло правата, предвидени в действащото законодателство:

- **Право на отказ:** Потребителите могат да се откажат от всеки договор, сключен от разстояние в рамките на 14 календарни дни. Исканията за теглене, подадени по време на периода на миграция, ще бъдат

регистрирани и удовлетворени веднага след възобновяването на нормалната си дейност.

- **Право на възстановяване на суми:** Възстановяването на суми ще бъде извършено незабавно след повторното активиране на системата за управление, в рамките на приложимите законови срокове.
- **Законова гаранция и следпродажбено обслужване:** Те остават валидни и могат да бъдат заявени чрез обичайните канали за контакт.
- **Защита на данните:** Обработката на лични данни продължава да се извършва в съответствие с Регламент (ЕС) 2016/679 (GDPR) и Политиката за поверителност на Samsung.

4. Комуникационни канали, налични по време на миграцията

По време на миграцията потребителите могат да продължат да се свързват с екипа на Samsung чрез:

- Формуляр за контакт, достъпен в Онлайн магазина
- Обслужване на клиенти (кол център: 0800 111 31 и чат на живо)

Всички заявки за връщане или теглене, подадени през този период, ще получат автоматично потвърждение за получаване и ще бъдат обработени след 5 януари 2026 г.

5. Възобновяване на нормалната работа

Смята се, че всички функционалности на онлайн магазина ще бъдат напълно възобновени **от 5 януари 2026 г.** Samsung ще актуализира това съобщение в случай на промени в графика за миграция.

6. Заключителни разпоредби

Горепосочените ограничения са строго технически и временни. Те не променят и не спират законните права на потребителите и не засягат валидността на договорите, сключени преди миграцията. Всички съществуващи поръчки и договорни задължения остават валидни и ще бъдат изпълнени съгласно първоначалните условия.

Дата на издаване и последна актуализация: [5.12.2025]