

ОБЩИ УСЛОВИЯ ЗА ПОЛЗВАНЕ НА ОНЛАЙН МАГАЗИН НА SAMSUNG

А. ДЕФИНИЦИИ

А. Условия за ползване: означава документът, озаглавен "Общи условия за ползване на онлайн магазина на Samsung", който може да бъде актуализиран и/или изменен и впоследствие публикуван на съответна под-страница в Онлайн магазина на Samsung.

Б. Поръчка: Оферта за закупуване на Продуктите, направена от Потребителя/Клиента чрез Онлайн магазина на Samsung.

В. Потребител/Потребители: Всяко физическо лице, действащо за цели извън неговата/нейната търговска, промишлена или производствена, занаятчийска или професионална дейност, както тези дейности са определени от съответното българско законодателство за защита на потребителите.

Г. Клиент/Клиенти: Физическо лице, навършило 18 години, юридическо лице или организационно звено без правосубектност, на което е предоставена правоспособност за сключване на договори по българското законодателство, което използва функционалностите, предоставени от Онлайн магазина на Samsung, включително предоставените от Онлайн магазина на Samsung възможности за сключване на договори с логистичен партньор на Samsung.

Д. Съдържание: Цялата информация, данни, елементи, материали, алгоритми, диаграми, произведения, маркировки, лога, имена, символи, описания и снимки, представени на интернет страницата и принадлежащи на Samsung, независимо от естеството, формата и начина на регистрация или представяне.

Е. Мнения: Мнения на Потребители/Клиенти за Продуктите.

Ж. Продукт: Артикул, който е маркиран с търговската марка "Samsung" или друг артикул, който Потребителят/Клиентът може да закупи чрез онлайн магазина на Samsung.

З. Samsung: С.К. Самсунг Електроникс Румъния [S.C. Samsung Electronics Romania S.R.L.], клон България, ЕИК 201200956, със седалище и адрес: ул. Михаил Тенев № 4, офис сграда „Грийн Тауър“, ет. 19, офис 4, р-н Младост, София, р.с. 1784, БЪЛГАРИЯ, с номер по ДДС BG 201200956.

И. Профил в Samsung: Услуги, предоставяни при условията, посочени в Условията за ползване (достъпни на адрес: <https://account.samsung.com/membership/terms/termscontents>), които позволяват използването на услугите, предоставяни от Samsung, включително покупки от Онлайн магазина на Samsung.

К. Програма за обмен на Samsung [Trade-in]: Програма, предлагана от Samsung в сътрудничество с Фоксуей ОУ [Foxway OU], която дава възможност на Потребителите/Клиентите да търгуват с употребяваните от тях електронни устройства (телефони, таблети, смарт часовници) за отстъпки при закупуване на

нови устройства на Samsung. Програмата включва оценка на състоянието на използваното устройство, предоставяне на прогнозна стойност за обмен и прилагане на тази стойност като отстъпка към покупката на ново устройство на Samsung. Правилата и условията на програмата се уреждат от споразумението между Потребителя/Клиента и Фоксуей ОЮ.

Л. Samsung за надграждане [Trade-up]: Специфичен тип програма за обмен, която Samsung предлага, и която позволява на Потребителите/Клиентите да надградят съществуващите си устройства Samsung до по-нови модели. Програмата предоставя приблизителна стойност за обмен на съществуващото устройство, която след това се прилага като отстъпка за закупуване на ново устройство на Samsung. Правилата и условията на програмата могат да варират и са предмет на специфичните правила и условия, посочени от Samsung.

М. Пазарска Количка/Количка: Виртуална количка в Онлайн магазина на Samsung, където Клиентите или Потребителите могат да поставят избрани Продукти, преди да пристъпят към плащане и да направят поръчка.

Н. ЕПП [EPP]: Специфичен тип онлайн магазин на Samsung, достъпен само за определен клас клиенти/потребители. Достъпът до всеки ЕПП се основава на специфични договорни условия, предлагани от Samsung, които може да се различават от общите условия, предвидени в настоящите Условия за ползване.

О. VPN: Услуга, предоставена от трета страна, различна от Samsung, която ви предоставя сигурна и поверителна връзка с интернет чрез криптиране на вашите данни и маскиране на вашата онлайн самоличност. Използването на VPN услуги при достъп до нашия онлайн магазин може да бъде подложено на определени ограничения, както е посочено в настоящите Условия за ползване. За повече информация относно приложимите ограничения и ограничения, моля, вижте дефиницията "VPN ограничения", предоставена тук.

П. VPN ограничения: Samsung ви предоставя достъп до онлайн магазина на езика на държавата, в която се намирате. Предоставените тук връзки са специално кодирани, за да служат за целите на информиране на българските граждани и пребиваващи в България съгласно законовите изисквания на България. Когато използвате VPN, вашият IP адрес и държава на достъп може да не отразяват действителното ви физическо местоположение, което води до разлика от езика на онлайн магазина или целевите страници, получени от връзките, предоставени тук или в онлайн магазина. Samsung не поема отговорност за несъответствия в езика или проблеми с достъпа, произтичащи от използването на VPN.

Р. Логистичен партньор: За целите на настоящите Условия за ползване означава всички и всички партньори на Samsung, които предоставят услуги във връзка с Продуктите, които купувате от Онлайн магазинна Samsung, като например, но не само, партньори, които се грижат за доставката на закупените от Вас Продукти, партньори, които се грижат за обслужването, ремонта, връщане или рециклиране на Продукти, които притежавате, и други видове партньори, които Ви помагат да се погрижите за проблеми, пряко или последствие, произтичащи от използването и/или придобиването на Продукти.

С. Правила на кампания: Означава специфични правила и условия, приложими за кампании, организирани и администрирани от Samsung директно или в сътрудничество с логистичните партньори на Samsung.

Т. Анулиране на поръчка: Опцията, предоставена на Потребителя/Клиента да поиска анулиране на поръчки, които са направени в Онлайн магазина на Samsung.

У. Статус на поръчката: Този термин се отнася до информация, предоставена от Samsung или от логистичните партньори относно състоянието на поръчката в реално време в контекста на анулиране, доставка, връщане, обслужване или всяка друга функционалност, предлагана от Samsung чрез Онлайн магазина на Samsung или ЕПП [EPP].

Ф. Минимална стойност на Пазарската количка: Означава минималната стойност в националната валута на България, изисквана в пазарската количка за Samsung, за да Ви позволи да продължите с подаването на Поръчка.

Б. ОБЩИ РАЗПОРЕДБИ

1. Чрез Онлайн магазина на Samsung Клиентът/Потребителят може да избере Продукти и да направи Поръчка, но може да използва и други функции, посочени на интернет страницата.

3. Използването на интернет страницата <https://www.samsung.com/bg/> е възможно само чрез използване на устройство, което позволява на Клиента/Потребителя достъп до интернет.

4. Samsung ще информира, ако е възможно, за технически прекъсвания на интернет страницата <https://www.samsung.com/bg/> и тяхната продължителност, например чрез поставяне на съответните съобщения на началната страница на интернет страницата <https://www.samsung.com/bg/>.

5. Онлайн магазинът на Samsung може да съдържа реклами или други видове търговско съдържание в различни форми.

6. Можете да видите Политиката за поверителност на Онлайн магазина на Samsung (<https://www.samsung.com/bg/info/privacy/>) относно личните данни, които ще бъдат събирани по време на използването на Онлайн магазина на Samsung, целите на събирането, как ще бъдат използвани тези лични данни и цялата необходима информация, изисквана от приложимото законодателство.

III. СКЛЮЧВАНЕ НА ДОГОВОРИ ЗА ПРОДАЖБА

1. Общи разпоредби

1.1. Съдържанието на Онлайн магазина на Samsung, включително описанията на Продуктите и цените, представлява предложение за сключване на договор. Всички Продукти са описани по вид, модел, основни характеристики, предназначение и функции.

1.2. Поръчката може да бъде направена бързо, директно или чрез клиентски профил в Онлайн магазина на Samsung.

1.3. Ако Клиентът/Потребителят има Профил в Samsung, той/тя ще бъде помолен да влезе в него. Ако Клиентът желае да открие профил, той/тя може да го направи, като влезе в връзката: <https://account.samsung.com/iam/signup/terms>. След добавяне на Продуктите в Пазарската количка и преди завършване на поръчката, Клиентът/Потребителят ще бъде пренасочен към страницата за вход в или регистрация на Профил в Samsung.

1.4. Клиентът/Потребителят трябва да приеме Условието за ползване и да потвърди, че е прочел Политиката за поверителност на онлайн магазина на Samsung (<https://www.samsung.com/bg/info/privacy/>), преди да завърши Поръчката.

1.5. Преди да завърши Поръчката, Клиентът/Потребителят ще има право да избере начина на плащане, начина на доставка и адреса, на който желае да получи Продуктите от Поръчката.

2. Поръчка

2.1. Клиентът/Потребителят прави Поръчката чрез интерактивна форма, достъпна в Онлайн магазина на Samsung. В Поръчката се посочва кои продукти, на каква цена и в какви количества Клиентът/Потребителят е избрал да поръча.

2.2. При извършване на Поръчка Клиентът/Потребителят избира начина на доставка. За да потвърди Поръчката, Клиентът/Потребителят трябва да прочете и приеме настоящите Условия за ползване.

2.3. След като Клиентът/Потребителят е направил правилно Поръчката, Samsung изпраща потвърждението на Поръчката на имейл адреса на Клиента/Потребителя.

2.4. Поръчаните Продукти се доставят по начина, посочен от Клиента/Потребителя в момента на подаване на Поръчката и ако това е потвърдено от Онлайн магазина на Samsung.

IV. КАК ДА ПОРЪЧАТЕ ОНЛАЙН

1. Ако нямате Профил в Samsung, след като изберете желаните Продукт(и) с помощта на бутона "Купете сега" или "Добави в количката", ще бъдете пренасочени към страницата, съдържаща избрания(те) Продукт(и). Ще продължите, като натиснете бутона "Завърши поръчката". След това ще въведете на свой ред адреса за доставка и/или фактура и ще изберете начина на плащане, като накрая ще можете да прегледате готовата Поръчка.

2. Ако вече имате Профил в Samsung, можете първо да влезете в него. След като влезете във вашия Профил в Samsung, потърсете желаните Продукт и използвайте бутона "Купете сега" или "Добави в количката". След това следвайте стъпките, за да завършите Поръчката: добавете или изберете адреса за

доставка и/или фактура, изберете желаня начин на плащане, изберете начина на доставка. Накрая, след като проверите дали цялата информация е правилна, натиснете бутона "Завърши поръчката".

3. След добавяне на Продуктите и натискане на бутона "Завърши поръчката", автоматично ще бъдете пренасочени към Количката. Тук можете да видите избраните Продукти, да актуализирате количеството им или да премахнете един или всички добавени Продукти.

4. След като добавите Продуктите в Количката, ще можете да изберете данни за доставка и фактура. Можете да добавите/промените: името, адреса за доставка и адреса за фактура (ако са различни), имейл адрес и телефонния номер. Можете да изберете да добавите и допълнителни подробности (напр. ориентир за адреси, интерком и др.), които биха помогнали на Samsung да определи по-добре местоположението ви за доставка.

5. Проверете имейл адреса, който сте дали с Поръчката, ще получите електронно съобщение за потвърждение на Поръчката с всички подробности за нея и линк, където можете да проверите статуса на поръчката. Можете също така да проследите статуса на поръчката си директно от вашия Профил в Samsung в Онлайн магазина на Samsung.

6. Влезте в Профила си в Samsung, за да видите поръчките си и тяхното състояние.

V. ПРОМЯНА/АНУЛИРАНЕ НА ПОРЪЧКА

1. Можете да промените Поръчка, преди да бъде завършена, директно в Пазарската количка. Тук можете да промените адреса за доставка и адреса за фактура, телефонен номер, количество продукти, избрани модели. След като Поръчката бъде направена, тя става активна Поръчка и вече няма да можете да я промените онлайн.

2. Активна Поръчка може да бъде анулирана само докато Продуктът/ите са готови за доставка до склада. След като Продуктите са готови за доставка, Поръчката вече не може да бъде анулирана, но можете да изберете да откажете да я приемете при доставката. За да анулирате Поръчката си, можете също така да се обадите на нашия отдел за обслужване на клиенти в рамките на работното време от 9 до 18 часа, от понеделник до петък: (i) безплатно за всички оператори 0800 111 31, или (ii) на цената на местен разговор или съгласно тарифата на мобилния оператор на *3000.

3. За промяна на активна Поръчка, моля свържете се с нашия екип за обслужване на клиенти в рамките на работното време от 9 до 18 часа, от понеделник до петък: на (i) безплатно за всички оператори 0800 111 31, или (ii) на цената на местно обаждане или според тарифата на мобилния оператор на *3000. Внимание, вашата поръчка може да бъде променяна само до момента, в който започне подготовката на пакета в склада.

VI. ПРОМОЦИОНАЛНИ ВАУЧЕРИ

1. Можете да направите Поръчка с помощта на промоционални ваучери. Минималната стойност на количката и всички условия за получаване на промоционален ваучер са посочени в Правилата на кампанията за конкретния промоционален ваучер.

2. В случай на използване на промоционални ваучери, таксата за доставка ще бъде определена и приложена съгласно Правилата на кампанията, ако са предвидени специални правила.

VII. ИНФОРМАЦИЯ ЗА НАЛИЧНОСТТА НА ПРОДУКТА

1. Можете да направите Поръчка само ако Продуктите са в наличност, с изключение на Продуктите, налични за предварителна поръчка.

2. Можете да видите наличността на даден Продукт в списъка с Продукти и на страницата на Продукта в Онлайн магазина на Samsung.

3. Можете да направите поръчка, ако Продуктът е наличен за предварителна поръчка. В този случай Онлайн магазинът на Samsung ще ви информира за очакваното време на доставка. Моля, имайте предвид, че в зависимост от датата, на която сте поръчали предварително, доставката на вашия продукт може да отнеме до 30 дни.

4. Можете да купите допълнителен Продукт заедно с предварителната Поръчка на Продукт. Допълнителният Продукт ще бъде доставен заедно с Продукта, за който сте направили предварителна поръчка. Няма да се извършват няколко доставки за една и съща Поръчка.

5. За Поръчки, съдържащи продукти от категорията "Телефони и таблети", можете да поръчате само 1 (един) Продукт от всяка категория. За другите категории Продукти, които са налични в Онлайн магазина на Samsung, няма ограничение на количествата в една Поръчка.

VIII. ДОПЪЛНИТЕЛНА ИНФОРМАЦИЯ ЗА ПОРЪЧКИ ОТ ЮРИДИЧЕСКИ ЛИЦА

1. Ако Клиентът е юридическо лице, Samsung ще издаде фактура и ще я изпрати на Клиента заедно с Продукта/Продуктите.

2. Програмата за обмен ще бъде достъпна за юридически лица, които са регистрирани за целите на ДДС.

IX. ЦЕНИ И НАЧИНИ НА ПЛАЩАНЕ

1. Всички цени в Онлайн магазина на Samsung ще бъдат показани в лева и евро до 8 август 2026 г. по курса 1 EUR = 1.95583 лева. След 8 август 2026 г. всички цени ще бъдат показани само в евро. Всички цени в Онлайн магазина на Samsung съдържат всички компоненти, като мита и данъци, включително ДДС.

2. Samsung незабавно информира Клиента/Потребителя за приетите методи на плащане, общата цена на Продукта и всички разходи за допълнителни услуги, като например разходите за доставка.

3. Методите на плащане, приети в онлайн магазина на Samsung, са:

а) плащане при доставка, в рамките на лимит 5 11292 € / 10 00000 лв . на поръчка;

б) плащане с кредитна карта, като се използват услугите на платежния процесор Adyen;

в) плащане с онлайн кредит чрез услугите на TBI Bank.

Плащания с В-карта не се приемат.

X. НАЛОЖЕН ПЛАТЕЖ

1. Продуктите се заплащат в брой, директно на куриера, в момента на доставката. Логистичният партньор на Samsung ще ви предостави касов бон и фактура за сумата, платена за Продукта/ите, и таксата за доставка.

2. Не можете да платите на Логистичния партньор на Samsung при доставка с дебитна или кредитна карта. Този метод на плащане е достъпен само онлайн.

3. Можете да платите наложен платеж за продукт по предварителна поръчка в момента на доставката му.

4. Възстановяването на сумата ще бъде извършено само по банков път. Клиентът/Потребителят трябва да изпрати свой IBAN на Samsung, като попълни формуляра за връщане тук.

5. Такса наложен платеж се прилага само, ако е избран метода наложен платеж, независимо дали доставката на продуктите е безплатна или не. Тази такса е таксата за услугата по обработка и събиране на плащането в момента на доставка на поръчката до клиента и се определя от Samsung въз основа на разходите, свързани с предоставянето на тази услуга чрез логистични партньори. Размерът на таксата се съобщава прозрачно преди финализиране на поръчката и е включена отделно в данъчната фактура, като се прилага стандартната ставка на ДДС в Румъния. В случай на връщане на продукти съгласно политиката за връщане, таксата за обработка на плащането(такса наложен платеж) за доставка не се възстановява, тъй като отразява действително предоставена услуга при доставка. Ваучери и промоционални отстъпки не се прилагат към тази такса, която ще бъде дължима изцяло за всяка поръчка, при която е избран методът на плащане при доставка (Наложен платеж).

XI. ПЛАЩАНЕ С КАРТА

1. Можете да платите с карта, когато изберете метода "Плащане с карта" в Онлайн магазина на Samsung, попълните формуляра за информация за картата

на защитената страница на платформата за плащания Adyen и въведете 3D защитения код, получен чрез SMS или оторизирате плащането в приложението на вашата обслужваща банка.

2. Плащанията, направени онлайн с кредитна карта в Онлайн магазина на Samsung, се обработват чрез сигурната платформа за плащания Adyen.

3. "3D защитата" Ви гарантира, на първо място, че никаква информация, свързана с Вашата карта, не се прехвърля или съхранява на сървърите на Онлайн магазина на Samsung или на сървърите на платформата за плащания, като тези данни се въвеждат в системите на Visa и MasterCard.

4. Също така, в 3D защитената среда се предоставя допълнителна стъпка за разрешаване на транзакцията чрез парола, която получавате чрез SMS или чрез разрешаване на транзакцията от приложението на обслужващата ви банка.

5. Не се начислява такса за плащания, направени с кредитна карта.

XII. ПЛАЩАНЕ С ОНЛАЙН КРЕДИТ

1. Samsung определя Продуктите, които могат да бъдат купени с помощта на онлайн заем, предлаган от TBI банк.

2. Ако някой от Продуктите, които искате да купите, не отговаря на условията за онлайн кредит чрез финансиране от TBI банк, тогава плащането с онлайн кредит няма да бъде възможно за нито един продукт във вашата Пазарска количка,

3. Освен това Samsung няма достъп, не съхранява или не посредничи относно услугите за плащане на TBI банк. Преди да приемете предложението за плащане, моля, проверете условията за плащане на TBI банк. TBI банк начислява задължително застрахователно плащане, което не представлява лихва.

4. Samsung не е страна по договора между вас и TBI банк и не носи отговорност за офертата, условията за предоставяне на кредит, плащане или поемане на отговорност, дадени от TBI банк.

5. Прочетете офертата, включително правилата и условията на TBI банк, преди да преминете към следващата стъпка.

XIII. ДОСТАВКА

1. Продуктите се доставят в съответствие с условията на Онлайн магазина на Samsung на територията на България. Ако се очаква доставката да бъде извършена в срок по-дълъг от 30 дни, ние ще Ви информираме допълнително за такива забавяния, като предоставим съответната информация на имейл адреса, който сте предоставили в Поръчката.

2. Samsung информира Клиента/Потребителя за цената на доставката и, ако е приложимо, ограниченията във връзка с естеството на доставката на Продуктите.

3. Логистичният партньор на Samsung ще уведоми клиента/потребителя за статуса на доставка на поръчката, като изпрати SMS на телефонния номер, посочен в поръчката.

4. Разходите за доставка се поемат от Клиента/Потребителя, изчисляват се според закупения Продукт/и и се показват, когато се иска Поръчката да бъде потвърдена.

5. При получаване на Поръчката, Клиентът/Потребителят има право да поиска от куриера да отвори пакета, за да провери статуса на Продукта/Продуктите. Ако след отваряне на пакета Клиентът установи, че поръчаният Продукт не е в перфектно състояние за доставка и има признаци на неравности, драскотини или други естетически проблеми, той ще има възможност да откаже Поръчката в присъствието на куриера. Тази услуга ви дава възможност само да проверите дали Продуктът е в перфектно състояние, а не възможността за техническа проверка (тестване/проба) на Продукта. При доставки осъществявани от куриер Sameday, поради ограничения в неговите общи условия, настоящата точка 5, както и точки 6 и 7 по-долу не се прилагат. В тези случаи клиентите могат да се възползват от правата си за отказ или предявяване на претенции съгласно тези Общи условия и приложимия закон.

6. За да откаже Поръчката, Клиентът/Потребителят ще трябва да попълни Констативен протокол, в присъствието на куриера, в момента на доставката. Ако сте платили за Продукта с карта, ние ще възстановим сумата, включително таксата за доставка. Констативният протокол не може да бъде попълнен след като куриера си тръгне.

7. В случай на Поръчки, съдържащи няколко продукта, ако след отваряне на пакета(ите) при доставката установите, че един от Продуктите не е в перфектно състояние, можете да откажете да получите този Продукт.

8. Доставката е възможна само с куриер на територията на България.

9. Цената на доставката зависи от продуктите в количката за пазаруване, както следва:

а) Мобилни телефони, таблети, аксесоари, преносими устройства: 200 € / 391 лв.

б) Аудио продукти и телевизори с диагонал под 43 инча: 200 € / 391 лв..

в) Дребни уреди (прахосмукачки, аспиратори, котлони, микровълнови фурни и др.): 200 € / 391 лв €.

г) Аксесоари за телевизионни продукти и домакински уреди: 900 € / 1760 лв.

д) Телевизори с диагонал по-голям от 43 инча: 900 € / 1760 лв.

е) Големи уреди (хладилници, перални машини, сушилни, вградени електрически фурни, съдомиялни машини): 900 € / 1760 лв.

10. Разходите за доставка не се променят в зависимост от адреса.

11. Независимо от броя на Продуктите в Поръчката, клиентът ще заплати еднократна такса за доставка, която е определена за по-скъпия Продукт.

12. При отказ от пратката чрез услугата "Отваряне на пратката при доставка", транспортните такси не се заплащат от Клиента/Потребителя.

XIV. ПРАВА НА СОБСТВЕНОСТ ВЪРХУ ПРОДУКТИТЕ

Клиентът/Потребителят придобива собствеността върху избрания Продукт/Продукти според своята Поръчка, след като Продуктът/Продуктите бъдат предадени на Логистичния партньор на Samsung за доставка до Клиента/Потребителя.

XV. ПРАВО НА ОТКАЗ И ВРЪЩАНЕ НА СТОКИ ОТ ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ПО СМИСЪЛА НА ЗАКОНА ЗА ЗАЩИТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

1. Потребителят разполага със срок от 14 дни от момента на получаване на Продукта/Продуктите, за да се откаже от договора (да върне Продукта), без да се налага да обосновава решението за отказ и без да прави никакви разходи, различни от допълнителните разходи за доставка, ако Потребителят изрично е избрал вид доставка, различен от стандартната доставка, предлагана от Онлайн магазина на Samsung.

2. За да упражни правото си на отказ, Потребителят разполага с два начина в рамките на 14-дневния срок от доставката на Продукта/ите:

а) Попълнете формуляра за връщане, достъпен тук;

б) Обадете се на екипа за обслужване на клиенти в рамките на работното време от 9 до 18 часа, от понеделник до петък: (i) безплатно за всички оператори 0800 111 31, или (ii) на цената на местен разговор или според тарифата на мобилния оператор на *3000.

3. Вашият формуляр за отказ трябва да съдържа следната информация:

а) Описание на Продукта/Продуктите,

б) Предмет на Поръчката;

в) Номер на Поръчката;

г) Дата, на която е направена Поръчката;

д) Дата, на която е получена поръчката;

е) Вашето име и адрес;

ж) Ваша банкова сметка (IBAN), по която Samsung ще върне сумата, платена за Продукта/Продуктите, подлежащи на връщане; за Продукт/Продукти платени с онлайн кредит от ТВИ банк Клиентът/Потребителят предоставят своя банкова сметка в ТВИ банк.

4. Онлайн магазинът на Samsung ще съобщи на Потребителя незабавно по имейл потвърждението за получаване на формуляра за отказ.

5. Таксите за доставка и обработка на върнатия Продукт се заплащат от Samsung, ако връщането се дължи на грешка (дефектен артикул / неправилна доставка), докато таксите за връщане поради промяна на решението на потребителя ще бъдат поети от Потребителя.

6. Потребителят носи отговорност само за намалената стойност на Продукта/Продуктите, причинена от тестването им, различно от необходимото за установяване на тяхното естество, характеристики и правилно функциониране.

7. Трябва да предадете Продукта/Продуктите, подлежащ/и на връщане, в рамките на 14 (четирнадесет) дни, считано от деня, в който сте изпратили формуляра за отказ съгласно точка 2 от този раздел.

8. Възстановяването може да отнеме до 14 работни дни от изпращане на формуляра за отказ. Срокът за възстановяване обаче може да варира в зависимост от начина на плащане и времето за обработка на банката.

XVI. ГАРАНЦИИ И ПРЕТЕНЦИИ ОТ ПОТРЕБИТЕЛИ ПО СМИСЪЛА НА ЗАКОНА ЗА ЗАЩИТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

1. Трябва да получите Продукт/Продукти от вида, количеството и характеристиките според вашата Поръчка. Продуктите трябва да са годни за употребата, за която са купени, с всички аксесоари и инструкции за употреба и принадлежности в съответствие с Поръчката и трябва да отговаря на обективните изисквания за съответствие. В противен случай Продуктите може да се считат за несъответстващи.

2. Можете да предявите рекламация за всяко несъответствие на Продукта/Продуктите, което е съществувало, но не е могло да бъде установено към момента на доставката, и е възникнало по време на използването на стоките според предназначението им при нормални експлоатационни условия или по време на съхранението им, в рамките на 2 (две) години от доставката. Ако Продуктът/Продуктите съдържа/съдържат цифрови елементи, рекламацията може да бъде направена в рамките на: (i) 2 (две) години от доставката на продуктите и цифровите елементи, или (ii) 2 (две) години от първа доставка на цифровия елемент, която се доставя за определен период време; или (iii) целия период на доставка, когато цифровият елемент се доставя непрекъснато за повече от 2 (две) години.

3. В случай, че Продуктът/Продуктите са несъвместими, можете да поискате безплатен ремонт или безплатна замуна, ако това е възможно и не причинява

непропорционални разходи за Samsung. Samsung се задължава да поправи или замени Продукта/Продуктите в разумен срок или 30 дни, ако Продукта/Продуктите съдържат дигитални елементи.

4. Можете да поискате пропорционално намаление на цената или да анулирате договора за продажба със Samsung за Продукта/Продуктите в следните случаи: (i) ако Samsung не е ремонтирал Продукта в разумен срок или в рамките на 30 дни за Продукти, съдържащи цифровите елементи, или (ii) ако Samsung откаже ремонта или замяната, включително поради непропорционални разходи или невъзможен ремонт/замяна; или (iii) Продуктът отново покаже дефект след ремонта; или (iv) несъответствието е толкова значително, че незабавното намаляване на цената или анулирането на споразумението е разумно.

5. Трябва да изпратите рекламацията си до нашите оторизирани центрове, както е описано на <https://www.samsung.com/bg/support/contact/#contactinfo> или до адреса на Samsung. Потребителят трябва да приложи към своята:

- а) разписка, фактура или документ, удостоверяващ плащането;
- б) протоколи, актове или други документи, установяващи несъответствието;
- в) други документи, установяващи вземането по основание и размер.

XVII. ГАРАНЦИИ И ПРЕТЕНЦИИ ОТ ЮРИДИЧЕСКИ ЛИЦА

1. След приемане на Продукта/Продуктите, Клиентът трябва да го провери в разумен срок, който обикновено е необходим. Клиентът има същото право, ако дефектите бъдат открити по-късно и те не са могли да бъдат забелязани при обикновен преглед. Ако той не направи това, артикулът се счита за одобрен.

2. В горните случаи Клиентът трябва незабавно да уведоми Samsung, като се обади на отдела за обслужване на клиенти в рамките на работното време от 9 до 18 часа, от понеделник до петък: (i) безплатно за всички оператори 0800 111 31 или (ii) на цената на местно обаждане или съгласно тарифата на мобилния оператор на *3000.

3. Клиентът може да върне Продукта и да поиска:

а) Връщане на платената цена заедно с разходите по продажбата; или

б) Запазете продукта и поискайте намаление на цената; или

в) Отстранете дефектите за сметка на Samsung.

XVIII. ПРАВИЛА ЗА ВРЪЩАНЕ ЗА ВСИЧКИ КЛИЕНТИ

1. Продуктът трябва да бъде върнат в състоянието, в което е получен, ако е възможно в оригиналната опаковка и трябва да бъде придружен от всички оригинални аксесоари и документи. Липсата на аксесоари или повреда на продуктите или поставянето им в състояние, което води до невъзможност на Samsung да продаде продукта, може да доведе до отказ за връщане.

2. Ако сте получили втори Продукт като подарък, трябва да върнете и двата Продукта. Ако подаръчният продукт е дефектен, можете да поискате неговата подмяна.

3. Ако сте поръчали няколко Продукта, се допуска частично връщане. Следвайте стъпките по-горе и посочете кой Продукт искате да върнете.

4. Ако искате да върнете Продукт, който е доставен с безплатен промоционален артикул, всички артикули трябва да бъдат върнати заедно, за да получите възстановяване на сумата. Ако безплатният промоционален артикул, предоставен със закупения Продукт, не бъде върнат, възстановяването на сумата няма да бъде възможно.

5. Samsung може или да откаже връщането, или да го приеме, но може да намали сумата за възстановяване с пълната цена на промоционалния подарък. Клиентът няма да може да върне само промоционални подаръци.

6. Ако Продукт в пакета, закупен от Клиента, не бъде върнат, стойността на артикулите в пакета ще бъде възстановена минус пълната му стойност или намалената цена на артикулите в пакета според продажната цена в Онлайн магазина на Samsung в момента на закупуване от Клиента.

7. Следните причини за връщане на пратка след промяна на мнението не са валидни:

а) Ако Продуктът (включително компонентите) е повреден след отваряне поради отговорност на Потребителя/Клиента (повреда, наводняване и др.);

б) За Продукти, поръчани по поръчка (напр. щамповане на вашето име върху повърхността на продукта);

в) Ако предметите за лична хигиена (слушалки, Bluetooth слушалки, кабелни слушалки, слушалки и др.) са разпечатани;

г) Ако стойността на Продукта е засегната, тъй като опаковката на Продукта е била отворена и използвана или инсталирана (освен ако опаковката не е отворена, за да се потвърди съдържанието);

д) Ако някои компоненти на Продукта (ръководство, дистанционно управление, кабел и др.) са изгубени или липсват.

XIX. СЪДЪРЖАНИЕ

1. Всички права на интелектуална собственост върху съдържанието на Онлайн магазина на Samsung и ИТ решенията, използвани в www.samsung.com, са запазени за Samsung, дружествата от Samsung Capital Group и техните партньори. Всички права върху Мнения (при условие, че са защитени с изключителни права) принадлежат на техните автори и авторите носят отговорност за тяхното съдържание.

2. Клиентът/Потребителят не може да използва съдържанието за търговски цели, преки или косвени.

3. Клиентът/Потребителят потвърждава, че такова съдържание, включително например съвети, съвети и предложения, не може да замени съвети и насоки, дадени от експерт или друго компетентно лице след подробен анализ на конкретния случай и всички негови обстоятелства.

4. Съдържанието, публикувано в онлайн магазина на Samsung от външни експерти, е отговорност единствено на авторите на такова съдържание.

XX. НАРУШЕНИЯ

1. Ако Samsung получи известие за незаконни данни, които не произхождат от Samsung, Samsung ще предприеме стъпки за блокиране или премахване на такива данни в съответствие с приложимото законодателство.

2. Забранени са всички дейности, които не са изрично разрешени от Условието за ползване, по-специално: (а) дейности, които биха могли да дестабилизируют дейността на Онлайн магазина на Samsung, да възпрепятстват достъпа или използването на съдържанието на Онлайн магазина на Samsung; б) публикуването на непоискана търговска и спам информация; в) използването на вируси, ботове, червеи или друг компютърен код, файлове или програми (по-специално автоматизация на скриптове и приложни процеси или друг код, файлове или инструменти); (г) предприемане на други действия в ущърб на Samsung, логистичния партньор на Samsung, Клиентите или компрометиране на техните права или интереси.

3. Samsung има право да блокира достъпа на Клиента/Потребителя до Онлайн магазина на Samsung или част от неговата функционалност, ако: (а) Клиентът/Потребителят използва Онлайн магазина на Samsung по начин, който е несъвместим с приложимото законодателство или нарушава разпоредбите на Условието за ползване; (б) Клиентът/Потребителят ще публикува незаконно съдържание.

4. Samsung ще информира Клиента/Потребителя за обосноваването блокиране на достъпа. Samsung може да определи краен срок за възстановяване на правния статут или Условието за ползване. Ако Клиентът/Потребителят спазва горното, Samsung може да отключи достъпа на Клиента/Потребителя до онлайн магазина на Samsung или неговите специфични функционалности.

XXI. ЖАЛБИ

1. Всички оплаквания относно работата на интернет страницата на www.samsung.com могат да бъдат изпратени до serom.bg.contactus@samsung.com. Жалбите могат да се изпращат и в писмен вид до седалището на Samsung.

2. Всяко оплакване относно договори за продажба, сключени чрез уебсайта, може да бъде подадено:

а) до отдел " Обслужване на клиенти " в рамките на работното време от 9 до 18 часа, от понеделник до петък: (i) безплатно за всички оператори 0800 111 31, или

(ii) на цената на местно обаждане или според тарифата на мобилния оператор на *3000.

б) по електронна поща, на адрес serom.bg.contactus@samsung.com

3. Оплакванията ще бъдат разгледани в рамките на 14 дни от датата на получаване от онлайн магазина на Samsung.

XXII. ЛИЧНИ ДАННИ

Условията за обработване на личните данни на Клиентите са описани подробно в Политиката за поверителност, достъпна на адрес <https://www.samsung.com/bg/info/privacy/>

XXIII. ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

1. Настоящите Условия за ползване са валидни и актуални от [...] 2024 г.

2. Samsung има право да променя Условията за ползване в случай на добавяне на нови функционалности или пускане на нова версия на онлайн магазина на Samsung, както и в случай на промяна в приложимото законодателство, което е в сила. Всички изменения ще бъдат направени с подходяща цел и Клиентите/Потребителите ще бъдат уведомени за тях най-малко 14 дни преди датата на публикуването на новите Условия за ползване на интернет страницата на Онлайн магазина на Samsung. Ако тези изменения не се дължат на решение на компетентен държавен орган, Samsung ще уведоми Потребителя/Клиента за планираните изменения на Условията чрез имейл. Ако Потребителят/Клиентът не е съгласен с измененията, Потребителят/Клиентът може: (i) да се откаже от договора; или (ii) да продължи да прилага Условията за ползване преди измененията. Потребителят/Клиентът трябва да заяви това с имейл до Samsung, изпратен в рамките на един месец от съобщението на Samsung. Ако Потребителят/Клиентът не направи това, промените стават обвързващи за него/нея.

3. Клиентът/Потребителят има право да прекрати договора за предоставяне на електронни услуги, свързани с Онлайн магазина на Samsung, по всяко време. Прекратяването на договора за предоставяне на услуги чрез Профила в Samsung се извършва в съответствие с правилата, описани в Общите условия, достъпни на адрес: <https://account.samsung.com/membership/terms/termscontents>.

4. В случай на промяна или отмяна на някоя от разпоредбите на настоящите Условия за ползване с решение на компетентен орган или съд, останалите разпоредби остават в сила и задължителни както за Samsung, така и за Клиента/Потребителя.

5. Приложимото право за разрешаване на всякакви спорове, свързани с Условията за ползване, е българското законодателство. Всички спорове се решават от компетентните съдилища. Тази разпоредба не нарушава правата на потребителите, произтичащи от императивните разпоредби на правото на държавата по постоянно пребиваване. Всички спорове, възникнали между

Samsung и Потребителите/Клиентите по отношение на всеки аспект, свързан с Онлайн магазина на Samsung, ще бъдат разрешавани по взаимно съгласие, а ако това не е възможно, споровете ще бъдат разрешавани от компетентните съдилища в България.

6. Потребителят може също така да използва извънсъдебни средства за уреждане на жалби (медиация, арбитражен съд) и за преследване на своите искове. Независимо от горното, Споровете с Потребителите могат да бъдат решени чрез използване на платформата на ЕС за разрешаване на потребителски спорове (https://consumer-redress.ec.europa.eu/index_en) или Потребителят може да поиска съдействие от Българската Комисия за защита на потребителите (<https://www.kzp.bg/bg/pomiritelna-komisiya/>) с цел посредничество при конфликти. Потребителят може да подаде жалба и до българската Комисия за защита на потребителите, когато това е приложимо.