

TERMENI SI CONDITII

VĂ RUGĂM SĂ CITIȚI ACEST DOCUMENT CU ATENȚIE ÎNAINTE DE A UTILIZA SERVICIILE NOASTRE

1. Scurte detalii despre noi

Documentul acesta (publicat în format electronic la adresa: www.flip.ro), împreună cu toate celelalte documente la care face referire, reprezintă ceea ce vom denumi generic **”Termeni și Condiții”** sau **”Termenii”**, adică regulile care reglementează interacțiunea și relația comercială dintre noi, care operăm acest site și tine, care decizi să accesezi site-ul www.flip.ro, să îți creezi un Cont și, după caz, să vinzi un Bun sau să achiziționezi un Produs sau un Serviciu. Acest document Termeni și Condiții, precum și toate celelalte documente la care se face referire în cuprinsul sau, reprezintă Contractul care se încheie la distanță între noi și tine, prin mijloace electronice și care reglementează drepturile și obligațiile fiecăruia dintre noi, în funcție de calitatea pe care o detinem: tu – Vizitator, Utilizator, Client (Vanzator sau Cumparator) iar noi – Flip, fiecare denumit în mod individual și generic **”Partea”** și împreună **”Partile”**.

1.1. Cine suntem noi?

Mai jos regăsești și datele noastre de identificare:

Denumire	Societatea FLIP TECHNOLOGIES S.R.L.
Capital social	70.950 LEI
Sediul social	Strada Ștefan cel Mare nr. 549, Brăila, Județul Brăila, Romania
Număr registrul comerțului	J09/664/2019
Cod unic identificare	RO41451393
E-mail	contact@flip.ro

Pe lângă denumirea oficială de mai sus, o să ne mai găsești în documente, informări publice, diverse materiale publicitare, sub denumirea de brand **”Flip”**, denumire pe care o vom folosi și în cuprinsul prezentului document Termeni și Condiții, alternativ cu **”noi”**.

1.2. Ce facem noi?

Flip este entitatea juridica, avand datele de identificare anterior mentionate, care detine si administreaza platforma Flip, care operează pe site-ul <https://www.Flip.ro> ("Site-ul" sau "Platforma") si prin intermediul căreia persoanele pot vinde telefoanele mobile second-hand ("Vânzătorii") iar persoanele interesate pot achiziționa telefoane mobile second-hand, reconditionate ("Cumpărătorii").

O parte din stocul de telefoane mobile listate spre vanzare pe Platforma aparține Vânzătorilor, persoane fizice, iar o altă parte din stoc aparține Flip. In ambele situații, telefoanele mobile sunt second-hand si au trecut anterior listarii pe Site printr-un proces de reconditionare.

De asemenea, prin intermediul Site-ului vei mai găsi și alte produse de vânzare, precum accesorii pentru telefoanele mobile.

Accesarea Site-ului se poate face de oricine, in calitate de Vizitator, dar ca să poți utiliza Site-ul si beneficia de Produsele si Serviciile oferite, in calitate de Utilizator, Client - Vanzator sau Cumparator, trebuie să citești si sa accepți in prealabil continutul acestui document Termeni si Condiții. În cazul în care nu vei accepta acest document Termeni si Conditii, nu vom intra intr-o relatie contractuala cu tine si, in consecinta, nu vei putea achizitiona Produse si nu vei putea beneficia de Serviciile oferite de Flip.

1.3. Cine ești tu?

În momentul în care intri pe site, ești o persoană care caută informații despre ceea ce facem (și sperăm că te vom convinge să apelezi la serviciile noastre sau să achiziționezi un produs de la noi), adică un "Vizitator".

În momentul în care iti vei crea cont la noi pe Site, vei deveni un "Utilizator" si vei intra in aceasta calitate, într-o relație contractuală la distanta cu noi, prin acceptarea prevederilor prezentului document Termeni si Conditii. Daca vei alege sa beneficiezi de Produsele si Serviciile oferite de Flip, vei deveni "Client", iar in functie de alegerea ta vei fi "Vânzător" sau "Cumpărător", relatia comerciala dintre noi urmand a fi guvernata de acele prevederi din Termeni si Conditii aplicabile noului tau statut de Client - Vanzator sau Cumparator.

1.4. Definiții și alte aspecte

Pe parcursul acestui document, vei vedea că anumiți termeni sunt scriși cu majuscule (literă mare). Noi i-am definit și explicat iar pentru ușurința parcurgerii textului, te poți întoarce mereu la această parte a documentului. Dacă nu am precizat în mod expres, singularul va include și pluralul, si invers,

TERMEN UTILIZAT	DEFINITII

Afiliati	Persoane fizice sau juridice din același grup cu Flip
Accesorii Produs	Piese care se comercializeaza in vederea utilizarii acestora impreuna cu Produsul si care pot sau nu sa faca parte integranta din acesta (ex: folii de protectie telefon, husa, incarcator, casti, cablu de date, baterie externa etc). Accesoriile comercializate pe Site sunt noi si beneficiaza de garantia oferita de producatorul acestora. Accesoriile se achizitioneaza separat de Produsul caruia ii sunt dedicate dar doar impreuna cu acesta.
Bun	Bunurile mobile de tip electronic care sunt trimise de Vândători sau vandute catre Flip, pana la momentul la care sunt puse la Vânzare pe Site pentru a fi cumpărate, devenind astfel Produse, conform definitiei de mai jos.
Campanie	Actiunea de promovare temporara a unor anumite Produse si/sau Servicii, conform strategiei Flip de marketing si vanzari
Client	Persoana fizică de peste 18 ani sau persoana juridică care detine un Cont pe Site si inregistreaza o Comanda in calitate de Vanzator sau Cumparator
Comandă	Operațiunea prin care un Client, fie in calitate de Vanzator, fie in calitate de Cumparator, solicita Produse sau Servicii oferite pe Platforma de Flip, consemnata in scris, pe suport durabil (ex: e-mail, suport fizic)
Comision Flip	Suma reținută de Flip de la Vândător pentru prestarea pe Platforma a Serviciului de Vânzare Bun (ce include Procesul)
C o m u n i c a r i Comerciale	Orice tip de mesaj trimis de Flip (ex: e-mail, SMS, telefon etc.) continand informatii generale sau specifice referitoare la Produsele si Serviciile Flip (ex: Newsletter etc), informatii cu privire la produse similare sau complementare celor deja achizionate, informatii cu privire la oferte sau promotii, cercetari de piata, sondaje de opinie etc.
Consumator	Clientul persoana fizica, care in calitate de Vanzator (cu exceptia Clientului care opteaza pentru Vanzarea Instant) sau Cumparator, incheie un contract la distanta cu Flip, prin mijloace electronice, fara prezenta fizica a partilor (ex: contract de Servicii sau contract de achizitie Produse), si care beneficiaza astfel de protectie suplimentara in baza legislatiei specifice (ex: drept de retragere din contract, garantia de conformitate a Produselor, drepturi de informare etc).

Cont	Secțiune din Site accesibilă pe baza de înregistrare cu adresă e-mail și parolă, care permite Utilizatorului să transmită o Comandă (atât în calitate de Vanzător, cât și în calitate de Cumpărător) sau să acceseze alte Servicii (ex: evaluare Bun), să transmită către Flip Bunuri spre verificare, ofertare de preț și/sau listare în vederea Vânzării, să achiziționeze Produse, să transmită recenzii, să formuleze cereri de retur, sesizări și reclamații etc și care conține date cu caracter personal ale Utilizatorului, date de preluare Bun sau, după caz, de livrare Produse și facturare, istoricul Comenzilor, informații despre conturi IBAN etc. Utilizatorul este responsabil și se va asigura că toate informațiile existente în Cont sunt corecte, complete și actualizate iar datele de acces la Cont (email și parolă) nu vor fi încredințate niciunei terțe persoane, fiind răspunzător de integritatea și păstrarea acestora.
Contract	Este Contractul încheiat la distanță între Flip și Client, în calitatea sa de Vanzător sau Cumpărător, prin mijloace electronice și fără prezența fizică a Partilor. Contractul este alcătuit din prezentul document Termeni și Condiții, Comandă acceptată și toate celelalte documente menționate în acesta, elaborate sau, după caz, acceptate și înscrise de Parti, care reglementează drepturile și obligațiile acestora, în funcție de calitatea lor contractuală (Flip, Utilizator, Client, Vanzător, Cumpărător).
Cumpărător	Clientul care transmite pe Platforma o Comandă de achiziție Produse.
Garantia Comercială Extinsă (Garantia PLUS)	Garantia Comercială Extinsă (Garantia PLUS) este un serviciu opțional, contra cost, oferit de FLIP. Garantia Comercială Extinsă (Garantia PLUS) asigură prelungirea perioadei de Garanție comercială standard oferită de FLIP pentru Produsele achiziționate direct pe site-ul www.flip.ro, cu 12 (douăsprezece) sau 24 (douăzeci și patru) de luni, în funcție de tipul de Produs caruia îi este asociat și/sau opțiunea Cumpărătorului, precum și o extindere a protecției oferite de Garanția comercială standard, prin oferirea unor beneficii suplimentare, pe toată durata acesteia.
Oferta de Preț	Oferta transmisă de Flip Clientului care intenționează vânzarea pe Site a unui Bun și care consemnează prețul oferit de Flip pentru respectivul Bun, stabilit în urma verificării acestuia.

Oferta estimată de Preț	Oferta preliminară și orientativă de preț, calculată în mod automat de Site prin intermediul unui calculator de preț, comunicată Clientului care intenționează vânzarea pe Site a unui Bun, și care va putea fi ajustată de Flip în urma Procesului (poate crește, scădea sau rămâne egală)
Prețul Achiziției	Pretul menționat în Oferta de Pret acceptată de Client prin Comanda de vânzare și care va fi transferată de Flip Vânzătorului ca urmare a Vânzării Produsului
Preț de Retail (sau Preț de Nou)	Reprezintă prețul mediu al unui Produs cu aceleași specificații și caracteristici tehnice și funcționale, aceeași marcă, nou, sigilat și se calculează de Flip ca medie aritmetică a prețurilor de vânzare afișate de către 4 magazine online, care comercializează acest produs pe piața din România, magazine alese de Flip pentru calcul ca magazine de referință. Pretul de Retail (sau Pretul de Nou) nu este pretul la care produsele pot fi achiziționate pe Platforma Flip. Scopul pentru care Flip calculează și afișează Pretul de Retail (sau Pretul de Nou) este strict orientativ, pentru a informa Vizitatorul, Utilizatorul și/sau Clientul despre diferențele de preț dintre produsele noi și Produsele din categoria recondiționate, oferite spre vânzare de Flip, pentru ca respectivele persoane să poată lua o decizie de tranzacționare corectă, informată și asumată (decizie de a cumpara sau de a nu cumpara un Produs Flip).
Preț de Vânzare (sau Preț Flip)	Prețul afișat de FLIP pentru Produsele listate pentru Vânzare pe Site, stabilit în mod independent de către FLIP conform politicii sale comerciale și care reprezintă prețul final pe care Cumpărătorul trebuie să-l achite pentru Produs (nu conține eventuale costuri de ambalare și/sau livrare).

Pret Anterior de Vanzare	Reprezinta in cazul reducerii Pretului de Vanzare al unui Produs (de ex. In cadrul Campaniilor de reduceri), cel mai scazut Pret de Vanzare practicat pe Site de Flip pentru respectivul Produs in perioada ultimelor 30 de zile inainte de data aplicarii reducerii si este publicat pe Site. Daca Produsul nu a fost disponibil pentru vanzare pe toata durata celor 30 de zile, Pretul Anterior de Vanzare va fi cel mai mic Pret de Vanzare practicat in respectiva perioada de Flip. Daca reducerea aplicata Pretului de Vanzare este majorata treptat pe parcursul aceleiasi campanii de reduceri, Pretul Anterior de Vanzare este considerat Pretul de Vanzare fara reducere inainte de prima aplicare a reducerii de Pret de Vanzare. In mesajele scrise, Pretul Anterior va putea fi mentionat si grafic, sub forma pretului respectiv taiat cu o linie.
Procesul	Setul de acțiuni desfășurate de Flip care stă la baza verificării tehnice, operaționale și estetice a Bunurilor, anterior punerii acestora in Vânzare pe Site.
Produs	Bunurile mobile de tip electronic (ex: telefoane mobile, tablete etc) puse de Flip la Vânzare pe Site pentru a fi cumpărate, precum și Bunurile trimise de Vanzători după ce trec prin Proces și Oferta de Preț este acceptată de Vanzator. Prin Produs, in cazul telefoanelor mobile si a tabletelor de vanzare pe Site, se intelege telefonul/tableta si cablul de incarcare (care vor fi livrate in ambalaje specifice Flip).
Site sau Platformă	Domeniul de internet https://www.flip.ro , precum și toate subdomeniile acestuia și domeniile conexe.
Specificații	Caracteristicile tehnice, operaționale și estetice ale Produselor
Utilizator	Persoana care acceseaza Site-ul si isi creaza cont in scopul obtinerii de informatii si pentru a beneficia de Serviciile si Produsele oferite de Flip
Vânzare	Operațiunea prin care un Produs este achiziționat de Cumpărător.
Vânzător	Flip si/sau Clientul care inregistreaza pe Platforma o Comanda de vanzare Bunuri, indiferent de modul in care se solutioneaza ulterior Comanda (ex: returnare Bun ca urmare a refuzului Ofertei de Pret, listare Produs pentru Vanzare etc).

Vizitator	Persoana care acceseaza Site-ul Flip in scopul de a se informa despre Produsele si Serviciile disponibile, fara a-si crea un Cont de Utilizator.
Recenzie	Evaluare scrisa oferita in conditiile prezentului document, exclusiv de catre Cumparator sau Vanzator, cu privire la un Bun sau Produs sau Serviciu achizitionat de acesta de pe Site, cu scopul de a prezenta propria experienta de utilizare a Platformei, calitatea interactiunii cu Flip, calitatea Produselor si Serviciilor si concordanta acestora cu Specificatiile prezentate pe Site. Recenzia este publicata pe Site pentru a fi disponibila spre consultare publicului.
Rating	Modalitate de exprimare a gradului de satisfactie al Vanzatorului/ Cumparatorului pentru Produsele si Serviciile achizitionate prin Site-ul flip.ro. Este exprimat sub forma de stele, de la una (pentru cel mai scazut grad de satisfactie) la cinci (pentru cel mai inalt grad de satisfactie) si este acordat exclusiv impreuna cu Recenzia.
Serviciile	Activitatile desfasurate de Flip in beneficiul Clientilor, gratuit sau contra cost, si care constau, nelimitativ si cu titlu exemplificativ, in operatiuni de listare a Produselor pe Platforma in vederea Vanzarii, verificarea tehnica si estetica a Bunurilor transmise de Vanzator in vederea listarii pe Platforma, reparatia Bunurilor, consignatie Bunuri/Produse, garantie extinsa etc.
Ultimul Pret Cunoscut (UPC)	Este ultimul pret cu TVA, cunoscut, al unui telefon nou, sigilat, afisat pe compari.ro.

2. Politica comerciala online Flip. Caracteristici principale.

Pe scurt: trebuie să avem cu toții o atitudine corectă și să nu folosim Site-ul în modalități care contravin legii sau bunelor moravuri. Dacă suspectăm că intenția ta nu este aceea de a căuta informații despre Produse si Servicii si/ sau de a le achiziționa, ne rezervăm dreptul să nu îți permitem să plasezi o Comandă sau chiar să îți limităm accesul la Site. Comanda pe care o plasezi la noi pe Site se va considera acceptată doar în momentul în care îți vom confirma acest lucru prin una din modalitățile prevăzute în acest document sau pe Site.

2.1. Accesul la Site în vederea efectuării unei Comenzi este permis oricarei persoane care acționează cu un scop legitim și care are intenția de a vinde sau achiziționa de la noi unul sau mai multe Bunuri sau, dupa caz, Produse, cu respectarea prevederilor prezentului document.

2.2. Dacă ai autorizat o persoană minoră să folosească Site-ul, ești unic și integral răspunzător de întregul comportament al acesteia pe Site, inclusiv de orice acțiune pe care minorul o întreprinde și de eventualele prejudicii sau daune pe care le poate genera.

2.3. Este strict interzisă utilizarea abuzivă a Site-ului, adică utilizarea acesteia într-un mod contrar bunelor practici în domeniu, reglementarilor și legislației în vigoare, sau în oricare alt mod ce poate prejudicia Flip, Afiliatii sau partenerii contractuali ai Flip.

2.4. Ne rezervăm dreptul de a-ți refuza accesul la o parte sau la toate funcțiile Site-ului și de a restricționa procesarea și/sau livrarea unei Comenzi dacă, în opinia noastră rezonabilă, există suspiciuni de fraudă din partea ta, dacă ai un comportament care ne poate prejudicia interesele sau pe cele ale Afiliaților/Partenerilor noștri sau dacă utilizezi în mod abuziv Site-ul.

2.5. Prin accesarea și utilizarea Site-ului, deschiderea unui cont și, după caz, înregistrarea unei Comenzi, accepți și ești de acord cu forma de comunicare la distanță (ex: telefonic sau e-mail) prin care ne derulăm operațiunile.

2.6. Toate informațiile furnizate pentru descrierea Produselor și a Accesoriilor Produselor (inclusiv, dar fără a se limita la imagini statice ori dinamice, text descriptiv, prezentări grafice ori video) au rol exclusiv de prezentare și informare iar Flip depune toate diligențele rezonabile pentru a asigura corectitudinea informațiilor cu privire la prețuri, Produse, Accesorii Produse și Specificațiile acestora, prezentate pe Site.

2.7. Dacă prețurile sau orice alte detalii în legătură cu Specificațiile Produselor sau ale Accesoriilor au fost afișate eronat pe Site, din orice motiv, și ai plasat o Comandă, te vom informa prin e-mail sau printr-o altă modalitate de comunicare agreată, în cel mai scurt timp, în legătură cu eroarea produsă. În acest caz vom face toate demersurile rezonabile ca să onorăm Comanda în condiții similare celor publicate pe Site și să remediem eventualele inconveniente produse.

2.8. Vom putea publica pe Site informații despre Produse și/sau Campanii promoționale inclusiv ale unor parteneri Flip, disponibile pentru o anumită perioadă de timp și în limita unui stoc disponibil. Te rugăm să ai în vedere că vor putea exista situații în care nu vom putea afișa stocul sau să actualizăm datele în timp real, dar te vom informa despre diferențele față de situația reală până să confirmăm Comanda, astfel încât tu să poți decide dacă accepți sau nu noile condiții.

2.9. Produsele care fac obiectul Vânzării în cadrul unei promoții sau campanii de orice tip se vor supune și Termenilor și Condițiilor aplicabile respectivei campanii sau promoții, pe care ți le vom aduce la cunoștință și care se vor completa cu prevederile prezentului document.

2.10. Orice promoții prezentate pe Site sunt valabile pe durata menționată. În cazul în care nu este indicată o durată pentru desfășurarea promoțiilor, acestea vor fi valabile în limitele stocurilor disponibile.

2.11. **Notificarea primită prin e-mail de tine după transmiterea Comenzii, cu privire la înregistrarea respectivei Comenzi are rol de informare și nu reprezintă acceptarea Comenzii de către noi. Asta înseamnă că nu se încheie un contract de vânzare Produse sau prestare Servicii între noi la acel moment. Comanda ta se consideră acceptată de către noi, iar contractul de vânzare - cumparare Produse sau prestare Servicii (ex:**

servicii de consignatie Bunuri) incheiat in conditiile prezentului document si cu respectarea specificatiilor din Comanda, la momentul confirmarii de catre Flip a Comenzii tale, adica:

- Daca esti Cumparator, la confirmarea de catre Flip a Comenzii, adica a disponibilitatii Produselor, in conditiile comandate de tine;
- Daca esti Vanzator, la confirmarea de catre Flip a preluarii Bunului pentru listare, in urma acceptarii de catre tine a Ofertei de Pret transmise de Flip in urma verificarilor tehnice si estetice efectuate;

În cazul în care ai făcut deja plata pentru respectiva Comandă și nu o putem onora, îți vom comunica aceasta situație și îți vom returna sumele achitate, în măsura posibilităților, în aceeași modalitate în care ai efectuat tu plata.

2.12. Pentru motive justificate (inclusiv, dar fără a se limita la, lipsa din stoc a unor Produse sau Accesorii ale acestora), ne rezervăm dreptul de a propune modificarea tipului ori cantității Produselor și, după caz, a Accesoriilor din Comandă. Într-o astfel de situație, te vom înștiința imediat cu privire la modificarea intervenită, iar tu vei putea să accepți sau să refuzi modificarea Comenzii. În cazul în care refuzi, Comanda se consideră anulată, iar părțile vor fi repuse în situația anterioară emiterii Comenzii (inclusiv prin rambursarea de către noi a oricăror sume încasate de la tine, dacă este cazul) și fără să avem vreo răspundere față de tine.

2.13. Flip accepta Comanda ta și o confirmă prin /SMS/e-mail/notificare push sau alt mod pe care îl avem implementat la momentul respectiv și care permite consemnarea pe suport durabil a acesteia. Ca regulă, odată cu confirmarea Comenzii vei primi și informații referitoare la preluarea Bunurilor și/sau livrarea Produselor și, după caz, a Accesoriilor. Te rugăm să ai în vedere că din Contractul încheiat cu tine la distanță (contract de vânzare Produse sau, după caz, contract de Servicii, ex: preluare în consignatie) face parte prezentul document, Comanda precum și toate înțelegerile ulterioare dintre noi și tine cu privire la Comandă, consemnate în scris, pe suport electronic sau pe suport fizic.

2.14. Transferul riscurilor. Flip este responsabil de riscul de deteriorare sau pierdere a Bunului/Produsului/Acesoriilor pe toată perioada în care acesta se afla în posesia sa, precum și pe toată perioada de livrare, transport, manipulare și depozitare, în cazul în care serviciile de transport, manipulare și depozitare sunt efectuate de către Flip sau au fost contractate de Flip. În relația cu Vanzatorul Bunurilor, riscurile de deteriorare sau pierdere a Bunurilor se suportă de Flip începând cu momentul preluării de către curier a Bunurilor de la acesta și încetează în cazul returnării, la momentul predării de către curier a Bunului către Vanzator. În relația cu Cumparatorul, riscurile de deteriorare sau pierdere a Produselor și, după caz, a Accesoriilor, se transferă către Cumparator (sau persoana desemnată de acesta cu primirea) la momentul predării către acesta a Produselor și Accesoriilor de către curier iar în caz de retur, sunt asumate de Flip de la momentul preluării Produsului/Acesoriilor de la Cumparator de către curier.

2.15. Recenzii și Rating. În urma finalizării unei Comenzi de achiziție și/sau a Vânzării Produsului, Clientul are posibilitatea să prezinte pe scurt, referitor la Produsele, Accesoriile și/sau Serviciile achiziționate, părerea personală referitoare la calitatea acestora și conformitatea cu informațiile furnizate de Flip. Recenzia va fi însoțită

de o evaluare in stele a nivelului de satisfactie al Clientului, acesta putand opta intre o stea, pentru cel mai scazut nivel de satisfactie, si 5 stele pentru cel mai inalt grad de satisfactie, aceasta evaluare neputand fi acordata decat la momentul si impreuna cu Recenzia.

Site-ul ofera acces la recenzii verificate in urma unui proces care asigura faptul ca experienta impartasita pe Site provine de la Clienti, adica de la persoane care au utilizat in mod real Produsele si Serviciile Flip. Flip permite transmiterea de Recenzii doar persoanelor pentru care rezulta din evidentele Flip ca au achizitionat respectivul Produs sau Serviciu prin intermediul Site-ului, garantand Consumatorilor care consulta Recenziile, aceasta provenienta.

Astfel, **pentru Cumparatori**, dupa ce Produsul achizitionat a fost livrat si factura aferenta a fost emisa, acestia primesc prin SMS si/sau email un link unic dedicat transmiterii unei recenzii. Dupa accesarea acestui link, pe pagina de trimitere a recenziei, este afisat Produsul achizitionat si solicitarea de a comunica urmatoarele informatii: (i) o evaluare (rating) de la 1 la 5; (ii) numele persoanei care trimite recenzia si (iii) o descriere a experientei in relatia cu Flip si Produsul achizitionat. **Pentru Vanzatori**, dupa ce plata pentru Bunul vandut a fost procesata de Flip, acestia primesc prin SMS si/sau email un link unic dedicat transmiterii unei recenzii. Dupa accesarea acestui link, pe pagina de trimitere a recenziei, este afisat Bunul vandut si solicitarea de a comunica urmatoarele informatii: (i) o evaluare (rating) de la 1 la 5; (ii) numele persoanei care trimite recenzia si (iii) o descriere a experientei in relatia cu Flip si Serviciul utilizat. Prin utilizarea link-ului unic ne asiguram ca recenziile provin de la un Cumparator sau, dupa caz, Vanzator verificat, adica de la Clienti reali care au finalizat cu succes o tranzactie pe Site-ul www.flip.ro. Acest sistem de recenzii verificate ajuta la mentinerea credibilitatii si autenticitatii feed-back-ului pe Site-ul Flip.

Recenziile sunt filtrate de Flip anterior postarii pe Site, astfel incat sa se asigure respectarea unui limbaj corespunzator, Flip rezervandu-si dreptul de a nu posta Recenziile care contin un limbaj vulgar, neclar si agresiv.

Recenziile sunt postate, in functie de functionalitatile Site-ului, pe pagina principala a acestuia, intr-o sectiune dedicata Recenziilor si/sau pe pagina dedicata fiecarui Produs in parte. Recenziile sunt vizibile Consumatorului in ordinea calendaristica a postarii lor pe Site, pentru o perioada de cel putin 1 an de la postare.

2.16. Ne poți contacta în general la adresa de e-mail din secțiunea „Contact” din Site pentru orice nelămurire sau probleme ai în legătură cu Comanda, inclusiv pentru a identifica și corecta eventuale erori care au loc cu ocazia introducerii datelor. În funcție de dezvoltările tehnice ale Site-ului, este posibil să ai la îndemână și alte metode de comunicare cu noi (precum chat online, comunicare din Contul tău de Utilizator/Client, rețele de socializare etc.), pe care ți le vom aduce la cunoștință. Cu toate acestea, în cazul în care nu ne sesizezi despre aceste neconcordanțe sau disfuncționalități anterior emiterii confirmării Comenzii sau începerii prestării Serviciilor, corectiile nu se vor mai putea face decât în cazuri excepționale, dacă nu implică un efort disproporționat din partea noastră iar uneori vor putea presupune costuri în sarcina ta (de ex: costuri impuse de entitățile financiare, parteneri Flip, în cazul opțiunii de plată a Produselor prin credit, când procedura de verificare a

eligibilitatii tale a fost deja demarata de aceste entitati pentru sumele mentionate in Comanda, iar aceste valori se modifica).

2.17 Clientul Flip care opteaza pentru emiterea facturii pe persoana juridica, pierde calitatea de Consumator in relatia contractuala cu Flip, Flip putand decide in mod unilateral dar transparent, retragerea sau pastrarea in relatia cu acestia a drepturilor stabilite de lege in beneficiul exclusiv al Consumatorului. Referintele din cuprinsul prezentului document la Consumator nu se vor aplica si persoanelor juridice.

Orice sesizare sau solicitare de informații se va face doar prin intermediul secțiunii "Contact" din Platformă sau prin intermediul altor functionalitati ale Platformei, in curs de dezvoltare. Rețelele sociale (Instagram, Facebook, TikTok etc.) nu reprezintă canale oficiale de comunicare iar plangerile si solicitarile de informatii transmise prin intermediul acestora nu vor fi luate în considerare in procesul de raspuns la solicitari de informatii si/sau procesul de solutionare a plangerilor.

3. Cum funcționează Flip?

***Pe scurt:** îți explicăm modalitatea în care poți vinde un Bun sau achizitiona un Produs si, dupa caz, Accesorii ale acestuia, care sunt criteriile avute în vedere și mecanismul de evaluare și verificare, cum procesăm Comenzile, care sunt drepturile și obligațiile noastre și ale tale, când considerăm o Comandă finalizată și cum trebuie să procedezi pentru efectuarea plății.*

3.1. Dacă vrei să vinzi prin Site-ul Flip

***Pe scurt:** Unul din principiile de bază ale Flip este încrederea pe care o oferim Vânzătorilor și Cumpărătorilor noștri. De aceea, până să fie puse la Vânzare, Produsele trec printr-o procedură tehnică de verificare și evaluare, pentru a putea oferi informații corecte potențialilor Cumpărători și a maximiza șansele de reușită ale Vânzării. Îți vom explica în secțiunile următoare întregul proces, de la momentul în care ne contactezi pentru a vinde un Bun până la momentul în care exclami de fericire că ai primit banii ca urmare a Vânzării.*

3.1.1. Dacă ai un dispozitiv pe care vrei să îl pui la vânzare prin intermediul Flip, va trebui să treci printr-un proces de evaluare și verificare ("**Procesul**") a respectivului Bun. În momentul în care accesezi Site-ul Flip în calitate de Vizitator, vei vedea opțiunea de a vinde un Bun, Flip rezervandu-si dreptul de a decide si/sau modifica in mod unilateral ce categorii de Bunuri sunt admise pentru vanzare (de ex: telefoane mobile si/sau tablete etc) Informatia referitoare la categoriile de Bunuri eligibile pentru vanzare prin intermediul site-ului Flip este disponibila pe Site, in rubrica destinata vanzarii.

3.1.2. Eligibilitatea produselor. Criteriile folosite. Va trebui să completezi un formular virtual, alegând anumite caracteristici tehnice, functionale si estetice ale Bunului, așa cum sunt indicate de către Flip. Ne rezervăm dreptul de a modifica în orice moment aceste criterii, în funcție de ceea ce considerăm că este necesar sau oportun. Modul în care completezi formularul reprezintă strict informația pe care tu ne-o furnizezi în mod subiectiv și nu creează o obligație contractuală pentru noi de a-ți pune la Vânzare Bunul cu respectivele specificații. Criteriile pe care le-am avut în vedere sunt folosite în mod automat la crearea unei Oferte estimate de preț, fără vreo intervenție umană și fără alți factori suplimentari, doar in baza unui algoritm care funcționează în spate. Mai jos vei regăsi criteriile estetice pe care le folosim la prima interacțiune iar mai multe detalii despre criteriile folosite pentru fiecare Bun în parte vei găsi în secțiunea dedicată Vânzătorilor pe Site si in secțiunea Intrebari Frecvente. Criteriile folosite pentru verificarea Bunului sunt orientative, Flip rezervandu-si dreptul de a le modifica oricand, cu obligatia de informare corespunzatoare a Utilizatorilor/Clientilor si fara ca aceste modificari sa afecteze procesul de verificare si eligibilitate pentru Bunurile si Produsele pentru care Flip a procedat la confirmarea Comenzilor transmise de Clienti.

3.1.3. Flip folosește mai multe criterii pentru a determina starea estetică (*din exterior*) a Bunului pe care dorești să-l pui la Vânzare, cu precizarea ca urmele de folosinta vizibile in exterior nu trebuie sa afecteze functionalitatea Bunului sau sa se afle in punctele critice ce pot afecta negativ experienta de utilizare a beneficiarului:

Starea Bunului (in cazul telefoanelor mobile) (Conditie estetica)	Descriere (aplicabila Bunurilor din categoria telefoane mobile)
Ca nou sau Aproape perfect	Telefonul poate prezenta mici urme de folosire fine pe ecran ori carcasa, insesizabile cu ochiul liber. Bunul este lipsit in totalitate sau aproape in totalitate de semne exterioare de folosinta anterioara.
Excelent	Bunul prezintă prezinta câteva zgârieturi foarte fine, aproape insesizabile chiar și de la apropiere (sau cu ecranul aprins).
Foarte bun	Bunul prezintă mici urme de folosință, însă mai accentuate decât în cazul criteriului “Excelent”, precum multiple zgârieturi superficiale pe suprafața ecranului (<i>care se pot datora de exemplu modului în care este folosit - pus cu ecranul în jos, introdus/scos din buzunar, scos din husă etc.</i>) și/sau zgârieturi pe carcasa (<i>urme de uzură la slotul de încărcare, puncte sau decolorari</i>)).
Bun	Bunul prezintă urme de folosință mai accentuate, inclusiv eventuale zgârieturi vizibile ale ecranului sau ale carcasei.

Uzat	Ecranul Bunului este spart sau fisurat. Display-ul este ingalbenit sau are urme. Carcasa este indoita, ciobita, sparta, fisurata sau prezinta urme extreme de uzura.
-------------	--

Flip poate prelua spre Vanzare si telefoane defecte (ex: ecran spart, butoane nefunctionale, probleme cu bateria sau camera foto etc), exceptand telefoanele cu disfunctionalitati cauzate de contactul cu lichide sau probleme ireparabile la placa de baza.

3.1.4. Oferta estimată de Preț. După ce completezi informatiile din formularul virtual, ti se va solicita adresa de e-mail pentru a ti se transmite Oferta estimata de Preț, adica prețul pe care l-ai putea obține in urma Vanzarii Bunului prin Platforma, dacă informatiile completate in formular sunt obiective si corecte.. Această Ofertă estimată de preț include Comisionul Flip pentru operațiunea de Vânzare. Aceasta Oferta estimata nu este o oferta ferma si nu creează o obligație nici pentru noi, nici pentru tine, ea putand sa fie ajustată ulterior, după verificarea efectiva tehnica, si estetica făcută de Flip.

3.1.5. Crearea Contului de Utilizator. După transmiterea Ofertei estimate de Preț, daca doresti vanzarea Bunului prin Platforma, va trebui să-ți creezi un Cont de Utilizator pe Platforma, în secțiunea dedicată. Contul iti va permite ca din sectiunea dedicata vanzarilor, sa soliciti si sa beneficiezi de Serviciile de vanzare Flip (ex: preluare Bun spre verificare, evaluare Bun, retur Bun, efectuare reparatii, preluare Bun in consignatie, listare Produs pe Platforma pentru Vanzare, Vanzare Produs etc). Nu permitem trimiterea Bunurilor si listarea ulterioara a acestora fără a avea un Cont înregistrat, pentru că astfel asigurăm verificarea ta și putem să oferim Utilizatorilor și Clienților o experiență mai bună și să sporim încrederea acestora în Serviciile și Produsele oferite. Acest lucru îți aduce și ție beneficii, Utilizatorii și Clienții fiind dispuși să achiziționeze Produse de la persoane care sunt anterior verificate.

Pentru a-ți crea un Cont in scopul evaluarii unui Bun si eventualei Vanzari ulterioare a acestuia prin Platforma, în primă fază avem nevoie de la tine de următoarele informatii:

- numele și prenumele real;
- adresă de e-mail (te rugam sa te asiguri ca adresa utilizata la crearea Contului de Utilizator, este corecta si iti apartine, Flip nefiind raspunzator sub nicio forma in situatia in care, ca urmare a introducerii unei adrese de e-mail eronate, nu primești mesajele transmise de Flip si/sau informatiile comunicate de Flip la aceasta adresa, ajung la o terta persoana (inclusiv date cu caracter personal si informatii confidentiale)
- numărul de telefon;
- adresa de la care dorești să venim să ridicăm Bunul;
- date necesare ca să-ți virăm banii dacă se finalizează cu succes o Vânzare, respectiv codul IBAN al contului al carui titular esti (cont deschis la o banca functionala in Romania);

Ulterior finalizării cu succes a unei Vânzări, e posibil să îți cerem și alte detalii suplimentare, în funcție de reglementările de la momentul respectiv și de opțiunea pe care o alegi pentru virarea Pretului Vanzarii.

3.1.6. Trimiterea Bunului spre verificare. Dacă după primirea Ofertei estimate de Pret, intenționezi să pui la vânzare Bunul prin intermediul Flip, acesta va trebui să fie verificat fizic de către noi. În acest sens, poți trimite gratuit Bunul pentru verificare, prin intermediul unui curier partener, indicat de noi, care va prelua Bunul de la locația indicată de tine și ni-l va preda. Informațiile detaliate necesare transmiterii Bunului spre verificare le vei găsi în Contul tău de Utilizator, la secțiunea dedicată vânzării. Înainte de trimiterea Bunului spre verificare, te rugăm să ții cont de următoarele cerințe:

- (i) **Date stocate în Bun.** Te rugăm ca atunci când trimiți Bunul spre verificare către noi, să ștergi toate datele care există stocate pe el și să îl deblochezi (*recomandăm revenirea la setările din fabrică - restore to factory settings*). Nu ne asumăm răspunderea pentru datele care există pe dispozitiv și îți aducem la cunoștință că lipsa unei ștergeri complete a datelor acestora poate prelungi procesul de verificare și eventuala listare a Produsului în Site-ul Flip. Având în vedere că nu putem proceda la verificarea tehnică propriu-zisă până când aceste date nu sunt șterse de tine, va trebui fie să îți returnăm fizic Bunul pentru a șterge datele, fie să procedezi la distanță (remote) la ștergerea acestora. În măsura în care nu te descurci cu ștergerea datelor *conform* indicațiilor pe care le găsești pe Site, ne poți contacta pentru a-ți explica procedura de ștergere.

Te rugăm să reții că trimiterea unui telefon blocat cu un cont de Google / iCloud va duce la întârzierea procesului de verificare și Vânzare, iar Flip nu va putea fi răspunzător pentru acest lucru. Te rugăm să te informezi corespunzător despre modalitatea de îndepărtare a contului / parolelor de pe telefonul pe care intenționezi să ni-l trimiți spre verificare și Vânzare ulterioară sau să contactezi echipa noastră de suport Clienți pentru îndrumare, conform informațiilor de contact disponibile pe Site.

- (ii) **Accesoriile Bunului.** Te rugăm să nu ne trimiți și accesoriile pe care le ai pentru că acestea vor fi distruse sau reciclate și nu le vom putea înapoia. Prin accesorii, în acest caz, ne referim la: încărcătoare, cabluri, căști, huse, folii de protecție, cutia originală, certificatul de garanție al telefonului și nu numai. *Acestea nu vor crește valoarea Bunului și vor fi trimise spre reciclare, așa că mai bine te bucuri tu de ele.* Prin parcurgerea prezentului document și acceptarea prevederilor acestuia, **te obligi în mod expres să trimiți Bunul "ca atare", fără accesorii, cutii originale, instrucțiuni de utilizare, cărțile etc. și declari în mod expres că ai înțeles și ești de acord cu faptul că Flip nu ți le va înapoia în nicio situație, fie că Bunul este returnat, fie că este listat spre Vânzare.** *Confirmarea din partea ta se face inclusiv în procesul de finalizare Comanda de pe Platformă.* Bunurile tale vor fi returnate în cutiile Flip, fără orice fel de alt accesoriu transmis de tine. Prin parcurgerea prezentului document și acceptarea prevederilor sale declari că ai luat la cunoștință și

ești de acord că Flip nu va fi ținut responsabil pentru niciun fel de pierdere sau prejudiciu, direct sau indirect, care ți-ar putea fi cauzat prin distrugerea sau reciclarea accesoriilor și că nu vei solicita Flip în niciun fel să îți achite vreo sumă de bani aferentă valorii acestora.

- (iii) **Modificările aduse Bunului.** Conform legislației în vigoare, suntem obligați să vindem telefoane care respectă marcă CE. Bunurile pe care ni le oferi spre verificare și Vânzare trebuie să aibă doar piese care respectă marca CE. În momentul în care aplici pentru Serviciile noastre de Vânzare, declari că Bunul tău conține doar piese marca CE și, în cazul în care a fost reparat, reparația s-a făcut în centre autorizate cu produse marca CE, indiferent că vorbim de piese originale sau de piese compatibile. În cazul în care descoperim cu ocazia verificării Bunului sau ne este adus la cunoștință ulterior de către un Cumpărător faptul că Bunul nu respectă cerințele mărcii CE, ne rezervăm dreptul de a ne îndrepta împotriva ta pentru acoperirea prejudiciului, inclusiv prin solicitarea returnării contravalorii Pretului Achizitiei plătit către tine. Dacă descoperim în timpul Procesului că Bunul pe care ni l-ai transmis sau componentele acestuia nu respectă marca CE, îți vom comunica costurile de înlocuire a pieselor neconforme mărcii CE cu piese conforme (costuri asimilate costurilor de reparații) iar tu vei avea posibilitatea de a alege între efectuarea acestor reparații, cu suportarea costurilor aferente, și returnarea gratuită a Bunului.

3.1.7. Procesul de verificare a Bunului. După transmiterea Ofertei estimate de Preț, dacă dorești vânzarea Bunului prin intermediul Site-ului, acesta va trebui să fie verificat efectiv, tehnic și estetic, de către specialiștii interni Flip. În vederea efectuării acestei verificări, vei putea alege să ne trimiți Bunul conform informațiilor pe care ți le comunicăm, prin intermediul unuia din partenerii noștri (ex: servicii de curierat), conform indicațiilor pe care ți le vom transmite, pentru o verificare specializată tehnică și estetică, efectuată de către Flip prin personalul propriu de specialitate (recomandăm ca pentru mai multe informații despre procesul de verificare, să consulți informațiile detaliate referitoare la acest subiect din secțiunea “Întrebări frecvente” de pe Site). Pentru a ne putea transmite Bunul spre verificare, va trebui ca în prealabil să-ți creezi un Cont de Utilizator pe Platforma, în secțiunea special dedicată acestei acțiuni. Procedura de verificare tehnică presupune analiză a peste 30 de puncte esențiale pentru funcționalitatea optimă a Bunului, de ex: teste software, hardware, verificarea funcționării corespunzătoare a butoanelor, a camerei foto, a microfonului, verificarea sănătății bateriei etc.

3.1.8. Defecte ale Bunurilor. Reparații și costuri aferente. Flip își asumă obligația ca pentru Bunurile transmise de tine, să procedeze gratuit la verificarea lor tehnică, operațională și estetică și, în cazul în care decizi să vinzi Bunul prin Flip, să efectueze cosmetizarea acestuia (ex: stergerea, curățarea Bunului și, după caz, a componentelor acestuia) astfel încât acesta să respecte parametrii optimi de funcționare și să se încadreze în categoria estetică alocată Produsului pe Site. În cazul telefoanelor, este posibil însă ca uneori să nu îți dai seama că telefonul tău are un defect și să descoperim noi acest lucru în urma verificărilor. Un exemplu cunoscut este cel de efect “burn in” al display-ului telefoanelor de tip Samsung (este un efect de decolorare sau de dedublare a imaginii, vizibil și deseori permanent, care poate afecta ecranul dispozitivelor mobile). Alteori chiar tu ne

informezi ca Bunul prezinta defecte (disfunctionalitati ale camerei foto, butoanelor, ecran spart, probleme cu bateria etc). Noi nu vrem să îți oferim mai puțini bani decât ar face Bunul tău sau să îl subevaluăm, dar pentru a putea fi pus la vanzare de Flip, corespunzator standardelor acestuia, Bunul trebuie readus într-o stare corespunzătoare estetic și optimă din punct de vedere tehnic și funcțional, ceea ce presupune efectuarea de reparații de către specialiștii Flip. În acest caz, Flip nu își asumă efectuarea cu titlu gratuit a reparațiilor (inclusiv suportarea cheltuielilor de înlocuire a pieselor defecte sau neconforme marcii CE), motiv pentru care te vom informa despre defectele descoperite, despre reparațiile necesare și costurile aferente și te vom întreba dacă dorești să păstrezi Bunul pentru vânzare, să îl reparăm noi cu scăderea costurilor de reparație din suma finală care ți s-ar cuveni în urma vânzării, sau să ți-l returnăm gratuit, fără efectuarea reparațiilor. Flip nu garantează efectuarea reparațiilor cu piese originale ci doar utilizarea de piese care respecta toate specificațiile și funcționalitățile pieselor originale.

3.1.9. Desfacerea telefonului. În anumite cazuri, în procesul de evaluare, suntem nevoiți să desfacem telefonul pentru a verifica dacă acesta nu a avut contact cu lichide și dacă nu are în interior circuitele oxidate sau nu prezintă alte disfuncționalități tehnice. Operațiunea nu afectează în niciun fel integritatea telefonului, care va fi asamblat la loc, fără alte operațiuni sau înlocuiri de componente.

3.1.10 Informarea autorităților. Te rugăm să ai în vedere că procedura noastră de verificare implică și verificarea din punct de vedere al IMEI-ului sau a altui identificator unic al telefonului care ne permite să identificăm dacă respectivul telefon este declarat furat, pierdut sau blocat de un operator de telefonie pentru neplata abonamentului. În situația în care în urma verificărilor constatăm că respectivul telefon este trecut într-o bază de telefoane blacklisted, sau dacă informația ne este adusă la cunoștință pe parcursul procesului de Vânzare sau ulterior Vânzării, ne rezervăm, după caz, dreptul de: (a) a solicita de la tine întreaga sumă pe care ți-am achitat-o pentru respectivul Bun/Produs, inclusiv acoperirea integrală a tuturor prejudiciilor, (b) a nu-ți transmite suma datorată conform înțelegerii contractuale, dacă transferul acestei sume nu a avut loc. În ambele cazuri, vom sesiza autoritățile competente și le vom transmite toate datele solicitate, inclusiv, la cerere, telefonul în cauză. În consecință, în momentul în care transmiți un telefon către noi, garantezi sursa licită a telefonului și ești de acord că în cazurile mai sus menționate va exista o suspiciune de fraudă iar Flip va fi obligată legal și va proceda la sesizarea autorităților competente, cu reținerea telefonului și urmărirea ta pentru recuperarea eventualelor sume datorate către Flip.

3.1.11. Asumarea Vânzării Bunului pe Platforma. Flip își rezervă dreptul de a decide în mod exclusiv și unilateral ce Bunuri vor fi listate în Platformă pentru a fi vândute. Dacă trimiți un Bun, de exemplu telefon, la Flip spre Vânzare nu înseamnă că în mod automat respectivul telefon va fi vândut, iar Flip nu-și asumă în acest moment nicio obligație de a vinde telefonul respectiv.

3.1.12. Oferta de preț. După ce se va proceda la verificarea tehnică a Bunului, dacă nu sunt identificate cauze care să conducă la neeligibilitatea Bunului pentru vânzare prin www.flip.ro, Vânzătorul va primi o ofertă de preț finală ("Oferta de Preț"), care va lua în calcul Pretul de Vânzare, Comisionul Flip pentru Vânzare și după caz,

costul reparatiilor necesare Bunului. Acest preț poate fi același, mai mic sau mai mare decât cel inițial oferit în cadrul Ofertei estimate. Vânzătorul va fi informat despre Oferta finală de preț în scris, pe suport durabil, prin una din modalitățile existente și implementate la momentul respectiv (ex: e-mail, push-notification prin Site, informații transmise în Cont etc.) și va avea la dispoziție un termen de 14 zile pentru a confirma dacă este sau nu de acord cu respectiva Oferta.

Pe perioada celor 14 zile sau până îți exprimi opțiunea de acceptare sau nu a Ofertei de Pret, Bunul rămâne în custodia Flip, care răspunde de integritatea acestuia conform dispozițiilor legale referitoare la custodie. Oferta de Pret își pierde valabilitatea la expirarea celor 14 zile, dacă nu transmiți nicio opțiune, precum și în cazul în care în această perioadă soliciteți returnarea Bunului. Dacă în termenul de 14 zile soliciteți returnarea și ulterior retransmiți același Bun pentru vânzare, Oferta de Pret nu va mai fi valabilă iar Bunul va trece din nou prin Proces, cu emiterea unei noi Oferte de Pret.

În cazul unui răspuns afirmativ din partea ta, îți confirmăm, în scris, acceptarea Comenzii de vânzare a Bunului și îți comunicăm eventuale informații suplimentare necesare pentru executarea optimă a acestei Comenzi. **La momentul transmiterii de către Flip a confirmării acceptării Comenzii de vânzare, se considera încheiat la distanță contractul dintre noi și tine, contract care are natura juridică și este reglementat de prevederile legale referitoare la consignatie (în principal art. 2054 – 2063 Cod Civil) și prin care tu împuternicești în mod expres Flip pentru a lista Produsul pe Platformă și a-l vinde, în condiții independente decise de Flip (inclusiv în ceea ce privește Pretul Flip afișat pe Site), în schimbul primirii de către tine a pretului menționat în Oferta de pret.**

Te rugăm să ai în vedere că din Contractul anterior menționat încheiat cu tine la distanță face parte prezentul document Termeni și Condiții, Comanda de vânzare, confirmarea acesteia precum și toate înțelegerile ulterioare dintre noi și tine cu privire la Comandă, consemnate în scris, pe suport electronic sau pe suport fizic.

Te rugăm să citești cu atenție toate informațiile pe care le primești în Platformă pe parcursul procesului de evaluare și, după caz, de Vânzare. Ești singurul răspunzător pentru răspunsurile furnizate. Spre exemplu, dacă accepți costul reparațiilor și confirmi că dorești vânzarea Bunului, înseamnă că ești de acord ca aceste reparații să îți fie scăzute din suma finală ce îți va fi transmisă ulterior realizării Vânzării.

3.1.13. Vânzare Instantă. În cazul anumitor telefoane, Flip va putea să-ți facă o ofertă de tipul Vânzare Instantă, prin care Flip îți cumpără telefonul și se ocupă ulterior de Vânzarea lui. Dacă ești de acord cu pretul din Oferta de Vânzare Instantă, vei primi suma arătată în cadrul Ofertei în maxim 2 zile lucrătoare de la momentul finalizării verificării tehnice a Bunului și postarea acestuia pe Site spre vânzare, fără să mai aștepti până ce telefonul tău se va vinde pe Site. Având în vedere că și în acest caz se procedează la verificarea tehnică și estetică a Bunului, este posibil să se constate că acesta necesită reparații. În acest caz te vom înștiința despre reparațiile necesare și valoarea lor și îți vom transmite ajustarea Ofertei de Vânzare Instantă inițială. În cazul în care îți dai acordul ca să facem aceste reparații și ești de acord cu noua valoare ajustată, îți vom transfera această sumă după efectuarea reparațiilor (care pot dura între 1-3 zile lucrătoare de la primirea Bunului). Te rugăm să reții că valoarea din

Oferta de Vânzare Instanta va fi mai mică decât Oferta de Preț pentru Vanzarea standard (descrisa in cuprinsul prezentului document), dar o poti incasa mult mai repede. Toate dispozițiile din prezentul document sunt direct si integral aplicabile si in cazul Vanzarii Instante.

3.1.14. Returnarea telefoanelor. Atunci când în urma verificării tehnice, Flip decide ca telefonul tău nu poate fi pus la Vânzare pe Platforma sau nu ești de acord cu suportarea reparațiilor sau pur si simplu renunti la vanzare, iti returnam gratuit telefonul iar tu va trebui **să ne indici adresa pentru retur. În termen de maxim 2 zile lucrătoare de la momentul la care ne indici adresa de retur vom transmite Bunul către partenerii noștri curieri. Dacă nu ne furnizezi o asemenea adresă, nu vom putea să-ți dăm telefonul înapoi.** In termen de 90 de zile de la data la care Flip ar fi trebuit sa primeasca cererea ta de retur, vei deveni responsabil pentru plata taxei de custodie pentru stocarea telefonului, egala cu 0,1% pe zi din Oferta de Pret primita din partea Flip iar in cazul in care nu s-a primit nicio Oferta de Pret, a valorii telefonului stabilita de echipa Flip in urma evaluarii efectuate de aceasta; taxa de custodie care nu poate fi mai mare decat valoarea telefonului la data la care a fost transmis catre Flip. Daca doriti sa vi se returneze telefonului dupa perioada de 90 se zile de custodie gratuita, va trebui sa platiti taxa de custodie acumulata pana la momentul furnizarii unei adrese de retur, datorata in limitele descrise. Dupa 3 ani de la data la care ar fi trebuit sa trimiteti adresa de retur, Flip va fi eliberat de responsabilitatea de a va pastra telefonul in custodie si va putea distruge sau recicla telefonul, Flip neputând fi ținut responsabil pentru orice fel de prejudiciu direct sau indirect ți-ar putea fi cauzat și fără a putea fi tras la răspundere în acest sens.

Flip garantează că telefonul tău îți va fi înapoiat în aceeași stare în care ni l-ai oferit spre verificare. Dacă totuși consideri că telefonul tău este mai deteriorat decat la momentul transmiterii spre verificare catre Flip, te rugăm să faci această mențiune la momentul primirii coletului. Dacă nu faci o asemenea mențiune la momentul primirii coletului, pierzi dreptul a de a solicita ulterior eventuale prejudicii, cu exceptia cazului in care vei demonstra existenta la momentul preluarii de catre tine a Bunului a unor disfunctionalitati inexistente la momentul predarii spre verificare si vanzare catre Flip a respectivului Bun.

3.1.15. Postarea Bunurilor la Vânzare. Dacă ai acceptat Oferta noastră de Pret, vom fotografia Bunul respectiv și îl vom publica pe Site sub formă de Produs ("**Produsul**"), în secțiunea dedicată, cu descrierea Produsului, incadrarea acestuia intr-una din categoriile estetice specifice Produselor listate spre Vanzare pe Site si precizarea specificațiilor tehnice si functionale. Categoria estetica si caracteristicile tehnice si functionale ale Produsului sunt in mod independent stabilite de catre Flip, putand fi diferite de cele autoevaluate de Vanzator anterior transmiterii Bunului catre Flip.

3.1.16. Termenul pentru Vânzare. Beneficiul platii de catre Flip a Pretului de Achizitie in lipsa Vanzarii Produsului. Flip nu poate garanta că un telefon pus la Vânzare pe Site se va vinde într-un anumit termen. Este posibil ca anumite modele să fie mai atractive decât altele și astfel să fie vândute într-un termen scurt, de 7-10 zile. Însă există și situații în care Vânzarea să dureze mai mult. Cu toate acestea, in procesul de Vânzare normală

(adică nu cea de tip Vanzare Instanta), daca in termen de 30 de zile de la postarea pe Site a Produsului, acesta nu se vinde si tu nu ti-ai exprimat intentia de renuntare la vanzare si returnarea Bunului/Produsului, Flip devine proprietarul Bunului/Produsului cu obligatia si sub conditia de a-ti plati in 30 de zile de la aceasta data, suma din Oferta de Pret, Tu ai dreptul ca pe toata durata celor 30 de zile de listare pe Site a Produsului in vederea Vanzarii sa soliciți renuntarea la Vanzare si returnarea Produsului, caz in care se aplica prevederile art. 3.1.14. In cazul in care Produsul a trecut printr-un proces de reparatii anterior listarii pe Site iar tu ai acceptat suportarea respectivelor costuri de reparatii, trebuie sa achiti respectivele costuri catre Flip, care are un drept de retentie al Produsului pana la incasarea acestor sume.

3.1.17. Datele stocate în Bun în cazul returului catre Vanzator. În cazul în care nu ești de acord cu Oferta de Preț a Flip sau soliciți ulterior returnarea Bunului anterior sau ulterior listarii pe Site, acesta va fi transmis înapoi către tine fără eventualele date care au existat pe el. Te rugăm să ai în vedere că nu oferim servicii de back-up (salvare) a datelor respective, nu stocăm și nu prelucrăm date care există în memoria internă sau externă a Bunului și nici nu vom putea recupera aceste date în cazul în care vor fi șterse. Bunul va fi înapoiat către tine resetat la setările din fabrică. Flip nu va fi în niciun fel răspunzător pentru nicio pierdere si niciun prejudiciu cauzat Vanzatorului de ștergerea datelor stocate în Bun.

3.1.18. Finalizarea cu succes a Vânzării. Dacă Produsul postat va fi vândut, vei primi de la noi o notificare în acest sens, prin una din modalitățile puse la dispoziție de Flip. Ulterior finalizării cu succes a Vânzării (ceea ce implică încasarea efectivă a prețului Vanzarii de către Flip și livrarea Produsului către Cumpărător), îți vom transfera suma mentionata in Oferta de Pret ("**Pretul de Achizitie**"), adica "**Prețul Vânzării**", din care reținem comisionul nostru pentru respectiva Vânzare ("**Comisionul Flip**") si, dupa caz, costul reparatiilor. Pentru clarificare, Prețul Vânzării se va calcula după cum urmează:

Prețul de Vanzare - Comisionul Flip – Costul reparatiilor = Prețul Achizitiei (mentionat in Oferta de Pret)
--

Indiferent daca Pretul de Vanzare stabilit de Flip este mai mare sau mai mic decat Pretul Achizitiei, Vanzatorul va primi din partea Flip integral suma mentionata in Oferta de Pret acceptata. Pentru evitarea oricarui dubiu, in cazul in care Pretul de Vanzare al Produsului este mai mic decat suma datorata conform Ofertei de Pret acceptate, aceasta din urma nu va fi redusa iar in cazul in care Pretul de Vanzare al Produsului este mai mare decat suma datorata Vanzatorului conform Ofertei de Pret acceptate, aceasta din urma nu va fi majorata. Flip are dreptul de a determina independent pretul la care este vandut Produsul.

Ca regulă, Prețul de Achizitie iti va fi achitat prin transfer bancar, in contul tau, într-un termen de maxim 3 zile lucrătoare de la data Vanzarii Produsului si incasarea pretului. **Cu toate acestea, în cazul în care nu ne furnizezi datele la timp, ne furnizezi alte date sau datele tale bancare sunt incomplete, incorecte sau incompatibile** (spre exemplu, ne dai un cont de Revolut sau un cont bancar detinut la o institutie de credit din

străinatate sau PayPal), acest termen se va putea prelungi. Flip nu este responsabil pentru niciun fel de întârziere cauzată de instituțiile financiar-bancare, inclusiv termene de plată stabilită de către acestea.

Ești singurul responsabil pentru informațiile furnizate pe Site! Datele furnizate de tine, inclusiv numele și prenumele la înregistrarea Contului trebuie să fie reale. Nu acceptăm alte conturi bancare decât ale titularului de cont. În momentul în care ne-ai trimis datele bancare, îți asumi răspunderea pentru acuratețea informațiilor. Flip nu este responsabil pentru orice alte erori care pot duce la erori în transferul banilor către tine (spre exemplu, indicarea unui cont IBAN greșit sau al altei persoane).

3.1.19. Transferul proprietății. Tu vei rămâne tot timpul proprietar asupra Bunului pe care ni-l încredințezi, inclusiv în momentul în care este pus la Vânzare sub formă de Produs pe Platformă și până în momentul în care se încheie contractul de achiziție a Produsului cu Cumpărătorul acestuia. . În cazul în care Produsul nu se vinde pe Site în termen de 30 de zile de la postare și nu ți-ai exprimat intenția de retragere din contractul încheiat cu Flip și returnare a Produsului, transferul dreptului de proprietate asupra Produsului din patrimoniul tău are loc la momentul expirării termenului de 30 de zile de la postarea Produsului pe Site, condiționat de plata de către Flip a pretului menționat în Oferta de Pret. În cazul operațiunii de tip *Vânzare Instant*, dacă va fi disponibilă pentru telefonul tău, transferul proprietății către Flip se va face la momentul acceptării de către tine a Ofertei de Vânzare Instant, ajustată după caz cu costul reparațiilor conform art. 3.1.13, condiționat de plata către tine a sumei agreeate conform prevederilor art. 3.1.13 (ca termen de referință, data plății va fi data ordonării de către Flip a transferului și nu data la care îți vor intra efectiv banii în cont).

3.1.20. Taxe și alte comisioane. Ca regulă, pentru tine nefiind o activitate comercială cu caracter profesional, vânzarea Bunului nu ar implica plata unor taxe sau impozite către autorități. Cu toate acestea, Flip nu este în măsură să ofere sfaturi juridice și fiscale și îți recomandăm să ai în vedere că legislația este într-o continuă schimbare, astfel încât îți recomandăm să te consulți cu un specialist pentru a vedea dacă este necesar să plătești suplimentar pentru sumele încasate de la Flip ca urmare a Vânzării. Flip va depune diligențele necesare pentru a te ține în permanență informat despre ultimele modificări legislative care te-ar putea impacta, însă nu vom fi responsabili pentru alte sume, taxe sau comisioane pe care ai putea fi obligat să le plătești ulterior Vânzării Produsului.

3.1.21. Răspunderi și garanții ale Vanzatorului. În calitate de Vanzator, declari și garantezi că datele pe care ni le furnizezi sunt corecte și reale, fiind singurul răspunzător pentru conținutul acestora. În calitate de Vânzător, declari în mod expres că ești proprietarul Bunului (sau că ai dreptul de a transmite dreptul de proprietate asupra lui către orice altă persoană), că Bunul este conform specificațiilor descrise atât din punct de vedere estetic, cât și tehnic, că este un produs original, care poate fi în orice moment verificat la producător. Noi răspundem față de Cumpărător pentru Bunurile pe care le dai spre Vânzare în Platformă conform garanției comerciale pe care o oferim ca urmare a verificării tehnice la care supunem Bunul anterior punerii la Vânzare.

3.1.22. Returnarea telefoanelor nevândute. În cazul în care, Produsul tău este scos la Vânzare, însă tranzacția nu se finalizează într-un termen rezonabil (Flip având dreptul ca în mod unilateral să stabilească durata perioadei de

listare a Produsului spre Vanzare, dar nu mai puțin de 30 de zile) sau tu dorești să primești înapoi Produsul, fără să beneficiezi de opțiunea de a ne lăsa să ți-l plătim noi (în termenul de 30 de zile de la data postării Produsului la Vânzare), te vom notifica pentru a ne indica o adresă unde să returnăm gratuit Produsele către tine, prin intermediul curierilor parteneri. Dacă nu ne furnizezi o asemenea adresă, nu vom putea să-ți dăm telefonul înapoi. În termen de 90 de zile de la data la care Flip ar fi trebuit să primească adresa pentru retur, vei deveni responsabil pentru plata taxei de custodie pentru stocarea telefonului, egală cu 0,1% pe zi din Oferta de Pret primită din partea Flip iar în cazul în care nu s-a primit nicio Oferta de Pret, a valorii telefonului stabilită de echipa Flip în urma evaluării efectuate de aceasta; taxa de custodie care nu poate fi mai mare decât valoarea telefonului la data la care a fost transmis către Flip. Dacă doriți să vi se returneze telefonului după perioada de 90 de zile de custodie gratuită, va trebui să plătiți taxa de custodie acumulată până la momentul furnizării unei adrese de retur, datorată în limitele descrise. După 3 ani de la data la care ar fi trebuit să trimiteți adresa de retur, Flip va fi eliberat de responsabilitatea de a vă păstra telefonul în custodie și va putea distruge sau recicla Produsul, Flip neputând fi ținut responsabil pentru orice fel de prejudiciu direct sau indirect ți-ar putea fi cauzat și fără a putea fi tras la răspundere în acest sens.

3.2. Dacă vrei să cumperi un Produs de pe Site-ul Flip

Pe scurt: Flip este o platformă care îți permite să cumperi un telefon recondiționat, verificat din punct de vedere tehnic și estetic. Telefoanele pe care le găsești pe Flip provin fie din stocul nostru propriu, fie de la Vanzători care doresc să pună la Vânzare telefoanele lor. Însă noi nu doar vindem ci facem mai mult de atât: verificăm Produsele înainte de listarea pe Site și facem tot posibilul pentru a îți oferi toate detaliile și caracteristice reale astfel încât să faci o alegere informată. Indiferent că iei un Produs pentru tine, un prieten, un membru al familiei sau trebuie să faci un cadou, știm cu toții cât de important este ca Produsul să corespundă așteptărilor - iar noi nu ne dorim decât să fii mulțumit :) De aceea, în secțiunile următoare, am depus toate eforturile pentru a fi cât mai transparent față de tine și a te informa despre cum decurge procesul nostru de verificare și recondiționare a Produselor și de plasare a Comenzilor de cumpărare. Pentru a nu încălca această pagină cu informații inutile, te rugăm să citești și detaliile din secțiunea "Întrebări frecvente" ca să înțelegi exact cum funcționează întregul mecanism.

3.2.1. Ce găsești pe Platforma Flip?

3.2.1.1. Pe Site-ul Flip găsești în primul rând Produse second-hand (adică deja folosite) recondiționate, din domeniul electronicelor, precum telefoane mobile și tablete. Totodată, pe Site poți achiziționa Accesorii, dar doar împreună cu Produsele cărora le sunt dedicate, Accesoriile nefiind disponibile pentru achiziție în mod distinct. Produsele pot fi:

- Produse care au fost utilizate si care, avand in vedere ca în urma Procesului am constatat că funcționează în parametri optimi, conform specificatiilor oferite de producatori, au beneficiat doar de operatiuni simple de reconditionare, constand in stergere, curatare, fara reparatii sau inlocuiri de piese. Toate aceste Produse sunt din punct de vedere tehnic optime de funcționare în conformitate cu Specificațiile mentionate pe Site dar pot prezenta anumite imperfecțiuni de ordin estetic (de exemplu, zgârieturi), care vor conduce la incadrarea Produsului intr-una din cele 4 categorii estetice prezentate mai jos.
- Produse care au fost utilizate si care au trecut printr-un proces de reconditionare, constand in inlocuire piese (de. ex. Inlocuire baterie), si, dupa caz, mici reparatii, cu scopul de a le aduce în parametrii optimi de funcționare si a imbunatati conditia estetica a acestora. Aceste Produse sunt optime de funcționare din punct de vedere tehnic, în conformitate cu Specificațiile mentionate pe Site dar pot prezenta anumite imperfecțiuni de ordin estetic (de ex: zgarieturi), care vor conduce la incadrarea Produsului intr-una din cele 4 categorii estetice prezentate mai jos la art. 3.2.1.3.

3.2.1.2.Referitor la operatiunile de reparatii (efectuate atat anterior listarii Produsului pentru vanzare pe Site, cat si in cadrul procesului de reparatii in garantie, indiferent de tipul garantiei) , acestea sunt efectuate intern de Flip, prin specialistii proprii, ceea ce ne permite sa urmarim indeaproape procesul si sa iti garantam calitatea acestor lucrari si functionarea optima ulterioara a Produsului. Referitor la eventuala inlocuire de piese (efectuata in cadrul procesului de reparatii, fie anterior listarii Produsului pe Site, fie ca urmare a trimiterii acestuia in garantie, inclusiv inlocuire ca urmare a optiunii “baterie noua”, exprimata la momentul achizitiei Produsului), precizam ca toate piesele pe care le folosim poarta marca CE, sunt de cea mai buna calitate si verificate de specialistii Flip dar nu garantam ca sunt intotdeauna piese originale. In cazul in care nu ne sunt disponibile piesele originale, folosim piese de înlocuire compatibile si de calitate înaltă, care trec testele noastre interne de calitate riguroase. In cazul exprimarii optiunii “baterie noua” la momentul selectiei Produsului pentru achizitie, bateria noua se livreaza incorporata Produsului si inlocuieste bateria anterioara, care este distrusa sau reciclata de Flip, dupa caz.

3.2.1.3.Avand in vedere functionarea la parametri tehnici optimi a tuturor Produselor oferite spre Vanzare pe Platforma Flip, conform specificatiilor oferite de producatori si a celor mentionate pe Site, indiferent de tipul actiunilor de reconditionare parcurse (ex: stergere, curatare, inlocuire de piese sau mici reparatii), **criteriul de diferentiere a Produselor oferite la Vanzare pe Platforma, este cel estetic**, conform urmatoarelor categorii:

Categoria estetica a Produsului	Descriere
---------------------------------	-----------

Ca nou* sau Aproape perfect	Produsul poate prezenta mici urme de folosire fine pe ecran ori carcasa, insesizabile cu ochiul liber. Bunul este lipsit in totalitate sau aproape in totalitate de semne exterioare de folosinta anterioara.
Excelent	Produsul prezintă prezinta câteva zgârieturi foarte fine, aproape insesizabile chiar și de la apropiere (sau cu ecranul aprins).
Foarte bun	Produsul prezintă mici urme de folosință, însă mai accentuate decât în cazul criteriului “Excelent”, precum multiple zgârieturi superficiale pe suprafața ecranului (<i>care se pot datora de exemplu modului în care este folosit - pus cu ecranul în jos, introdus/scos din buzunar, scos din husă etc.</i>) și/sau zgârieturi pe carcasa (<i>urme de uzură la slotul de încărcare, puncte sau decolorari</i>).
Bun	Produsul prezintă urme de folosință mai accentuate, inclusiv eventuale zgârieturi vizibile ale ecranului sau ale carcasei.

**** Pentru eliminarea oricarei confuzii, precizam ca utilizarea terminologiei “Flip Ca Nou”, cu caracter generic, pentru toate Produsele comercializate pe Platforma Flip, semnifica doar faptul ca toate aceste Produse functioneaza la parametrii tehnici optimi, conform specificatiilor producatorilor si a celor mentionate pe Site, si nu neaparat faptul ca aceste Produse au o conditie estetica corespunzatoare categoriei estetice “Ca nou” sau “Aproape perfect”. De aceea, te rugam ca ori de cate ori intentionezi sa achizitionezi un Produs de pe Platforma Flip, pentru care garantam functionarea optima, sa verifici categoria estetica a acestuia si sa te asiguri ca este in acord cu ceea ce iti doresti pentru Produsul respectiv.***

3.2.1.4. Produsele cu continut digital sunt furnizate cu software corespunzator si depunem toate diligentele pentru a informa Cumparatorul in conditiile legii cu privire la actualizarile disponibile, inclusiv actualizarile de securitate, necesare pentru functionarea corespunzatoare a Produselor. Flip nu raspunde de neconformitatea Produselor in cazul in care Cumparatorul nu opereaza actualizarile de software iar functionarea defectuoasa a Produselor este cauzata in exclusivitate de lipsa acestor actualizari. Cumparatorul intelege si accepta prin prezentul document ca in considerarea specificului second-hand al Produselor comercializate de Flip, acesta nu poate garanta intotdeauna furnizarea de actualizari de catre producator, motiv pentru care Cumparatorul intelege ca in cazul in care nu primeste astfel de actualizari, independent de vreo culpa Flip, sa renunte la dreptul de a invoca neconformitatea Produselor pentru acest motiv.

3.2.1.5. Pe Site vei găsi și alte produse specifice, precum Accesorii pentru dispozitivele electronice, Garantia comerciala extinsa (Garantia Plus) si serviciul de ambalare personalizata, care pot fi achizitionate doar impreuna cu Produsul caruia ii sunt destinate, informatiile aferente acestora, inclusiv pretul, fiind disponibile

Cumparatorului, pe Site, dupa selectarea Produsului de baza (ex: telefon, tableta). In functie de dezvoltările Site-ului si strategia comerciala Flip, este posibil ca la un moment dat să diversificăm gama de Produse și să oferim inclusiv Servicii conexe, despre care te vom înștiința.

3.2.2. Optiuni de cautare Produse pe Platforma

3.2.2.1.Cautarea Produselor in Site-ul flip.ro se poate face prin urmatoarele metode:

- accesarea motorului de cautare disponibil in partea de sus a Site-ului si pagina de Produse disponibila in sectiunea "Cumpara".
- Utilizatorii Site-ului pot introduce in motorul de cautare cuvinte cheie precum denumirea Produsului dorit sau denumirea brandului.
- In cazul in care Utilizatorul introduce partial numele Produsului sau alte date de identificare, Site-ul va returna sugestii de cautare cat mai apropiate de datele introduse.

3.2.2.2.In pagina disponibila in sectiunea "Cumpara" Utilizatorii pot ordona Produsele dupa urmatoarele criterii:

- pret crescator (sunt afisate de la cel mai ieftin produs la cel mai scump)
- pret descrescator (sunt afisate de la cel mai scump produs la cel mai ieftin)
- recomandari Flip (sunt afisate cele mai populare produse)

3.2.2.3. Pentru a obtine un rezultat cat mai apropiat de Produsul dorit, Utilizatorii Site-ului au posibilitatea de a filtra Produsele dupa urmatoarele criterii: pret, brand, culoare, conditie estetica, memorie interna, retea, procesor, sistem de operare, sloturi sim.

3.2.3. Cum pot cumpara Produse. Plasarea Comenzilor.

Pe scurt: îți explicăm modalitatea în care poți plasa o Comandă pentru un Produs, cum procesăm comenzile, care sunt drepturile și obligațiile noastre și ale tale, când considerăm o Comandă finalizată și cum trebuie să procedezi pentru efectuarea plății.

3.2.3.1.Achizitionarea Produselor listate pe Platforma se face in exclusivitate printr-o Comandă de achizitie plasata pe Site, conform indicațiilor de mai jos.

3.2.3.2.In vederea efectuării unei Comenzi de achizitie Produse, poti face selectia acestora cu sau fără înregistrarea unui Cont în prealabil, prin adăugarea Produselor dorite în coșul de cumpărături. Te rugăm să ai în vedere că fiecare Produs respecta Specificațiile afișate pe Platformă, iar alte detalii privind modalitatea de utilizare (precum manualul de instrucțiuni sau de utilizare, cu indicatii inclusiv referitoare la accesarea

actualizarilor de software) le vei regăsi ulterior în e-mail sau în Contul de Utilizator, în funcție de efectuarea sau nu a unei Comenzi de achiziție. Odata adăugat în cosul de cumpărături, un Produs este disponibil în măsura în care respectivul Produs va exista în stocul Flip la momentul efectuării Comenzii și a confirmării acesteia.

3.2.3.3. Pentru a cumpara un Produs pe Platforma sau pentru a achiziționa Produsele selectate conform articolului anterior și încărcate în cosul de cumpărături, va trebui însă să îți faci un Cont în secțiunea dedicată din Site, potrivit instrucțiunilor existente pe Platformă la momentul respectiv (cum ar fi cu o adresă de e-mail și o parolă, o adresă de e-mail la care îți generăm noi un Cont, identificare cu un cont de rețea socială precum Facebook/Google sau altă metodă disponibilă). Prin crearea unui Cont, vei putea gestiona mai eficient Comenzile plasate pe Platformă, având posibilitatea de a vizualiza în Cont informații despre Comenzi anterioare, facturi fiscale, garanții etc. Contul îți va permite totodată ca, în funcție de interesele tale, să și vinzi Produse pe Platforma. **Te rugăm să reții că nu putem înregistra și finaliza o Comandă fără crearea unui Cont, iar comenzile nu pot fi altfel plasate decât prin intermediul Platformei (nu și prin telefon, e-mail, rețele sociale etc.)**

Atenție! Toate datele pe care ni le furnizezi trebuie să fie reale! Nu răspundem pentru niciun fel de prejudiciu, direct sau indirect, care ar putea rezulta din nefurnizarea informațiilor reale sau din furnizarea unor informații incomplete sau eronate. În legătură cu adresa de e-mail utilizată la deschiderea Contului de Utilizator, te rugăm să te asiguri că aceasta este corectă și îți aparține, Flip nefiind răspunzător sub nicio formă în situația în care, ca urmare a introducerii unei adrese de e-mail eronate, nu primești mesajele transmise de Flip și/sau informațiile comunicate de Flip la această adresă, ajung la o terță persoană (inclusiv date cu caracter personal și informații confidențiale).

3.2.3.4. Comenzile pot fi plasate oricând dar ele trebuie verificate (pentru disponibilitatea stocurilor) și confirmate de Flip, ceea ce se face ca regula de către un operator doar în zilele lucrătoare (de luni până vineri; fără sâmbătă, duminică și zilele declarate libere la nivel național), între orele 8-17. Orice Comandă plasată într-o zi de sâmbătă, duminică sau în orice zi declarată prin lege liberă va fi verificată și confirmată începând cu ziua lucrătoare imediat următoare transmiterii și înregistrării acesteia.

3.2.3.5. Ne obligăm să verificăm și să îți confirmăm Comenzile în scris, prin e-mail sau altă metodă disponibilă. În anumite cazuri, este posibil să nu reușim să validăm Comandă (ex: stoc indisponibil), caz în care îți vom comunica în scris anularea acesteia și returnarea sumelor deja achitate, după caz.

3.2.3.6. Adăugarea unui Produs în coșul de cumpărături, în lipsa finalizării Comenzii, nu duce la înregistrarea unei Comenzi și implicit nici la rezervarea automată a Produsului adăugat în coșul de cumpărături.

3.2.3.7. Contractul de vânzare – cumpărare a Produsului se consideră încheiat la distanță, între noi și tine, conform mențiunilor din art. 2.11 (adică la data confirmării de către Flip a comenzii tale), este alcătuit din prezentul document Termeni și Condiții, din Comandă, confirmarea Comenzii și orice documente subsecvente, și este reglementat și se completează cu dispozițiile legale în materia protecției consumatorului în cadrul

contractelor incheiate la distanta, prin mijloace electronice, fara prezenta fizica a partilor. Comanda ta va fi considerată finalizată la data incasarii de catre Flip prețului Produselor din Comanda si livrarea acestora catre tine (conform prevederilor de la art. 3.2.5). Plata se poate efectua prin una dintre modalitățile de plată acceptate de noi astfel cum sunt indicate expres pe Platformă si in prezentul document iar alegerea metodei de plata o poti face pana la momentul inregistrarii Comenzii in Platforma .

3.2.3.8.Prin plasarea Comenzii, ne confirmi că toate datele pe care le-ai furnizat sunt corecte, complete și adevărate la data plasării Comenzii. Prin plasarea unei Comenzi, recunoști în mod explicit că respectiva Comandă implică obligația ta fermă de a achita ”suma totală de plată” indicată.

3.2.3.9.Prin crearea unui Cont sau, după caz, inregistrarea/plasarea Comenzii, ești de acord că putem să te contactăm, prin orice mijloc disponibil, respectiv sistem automatizat de apel fără intervenție umană, fax, e-mail, în orice situație în care este necesară contactarea ta pentru procesarea si finalizarea Comenzii. Lipsa unui răspuns din partea ta, prin una din modalitățile de comunicare puse la dispoziție prin Platformă la solicitările noastre poate duce la invalidarea și anularea Comenzii, caz în care este posibil ca Produsele să nu mai fie ulterior disponibile pentru o nouă Comandă.

3.2.3.10.Produsele cumpărate prin intermediul Platformei nu pot fi revândute sau distribuite în scopuri comerciale, fiind destinate uzului personal. Ne rezervăm dreptul de a limita achiziționarea Produselor la un număr maxim de Produse pentru fiecare Cumpărător, numărul fiind determinat în mod independent de către Flip și comunicat Clientului anterior inregistrării Comenzii sau cu ocazia confirmării acesteia, caz in care vor fi returnate Cumparatorului diferentele între eventualele sume deja achitate si contravaloarea Produselor acceptate pentru Vanzare.

3.2.4. Anularea si modificarea Comenzilor

3.2.4.1.Vom putea anula o Comandă inregistrata de tine, chiar si dupa confirmarea acesteia de catre noi, cu notificarea ta ulterioară și fără ca o astfel de anulare să atragă vreo răspundere a noastră față de tine, în următoarele cazuri:

- banca care ți-a emis cardul nu acceptă tranzacția, în cazul plății online;
- procesatorul nostru de carduri cu care colaborăm nu validează tranzacția (de exemplu, fie pentru că nu sunt fonduri suficiente, fie din alte motive, conform politicii procesatorului), în cazul plății online;
- finalizarea Plății nu se realizează în termenul indicat prin factura proformă, în cazul plății prin transfer bancar/internet banking;
- datele pe care ni le furnizezi cu ocazia accesării Site-ului sunt incomplete sau incorecte;
- nu ne confirmi Comanda atunci când te contactăm în acest scop;

- considerăm în mod rezonabil că prin accesarea Site-ului și plasarea Comenzii urmărești un scop ilicit sau care poate cauza orice fel de prejudicii nouă, Afiliaților sau Partenerilor noștri;
- oricare dintre Termenii și Condițiile din prezentul document nu au fost respectate întocmai.

3.2.4.2.În cazul în care vom anula Comanda în condițiile menționate la paragraful anterior, după efectuarea și încasarea Pretului, îți vom returna Pretul încasat, cu excepția eventualelor comisioane bancare, care sunt în sarcina ta și sub condiția returnării de către tine a Produselor ce au fost obiectul Comenzii, în cazul în care Produsele au fost deja livrate.

3.2.4.3.În cazul în care după înregistrarea unei Comenzi dorești modificarea acesteia, te rugăm să ai în vedere că putem efectua modificările doar până la momentul confirmării acesteia de către noi. Modificarea o poți face prin opțiunea existentă în Contul tău de Utilizator și doar în cazuri excepționale prin contactarea directă a reprezentanților Flip. După confirmarea Comenzii de către noi, dacă dorești să o modifice, este posibil ca acest lucru să nu se poată realiza și să presupună anularea Comenzii și transmiterea unei Comenzi noi (cu riscul ca Produsele să nu mai fie disponibile sau condițiile de Vânzare să fie altele), termenele de procesare a Comenzii și livrare să se prelungească sau modificarea să presupună costuri suplimentare în sarcina ta (de ex: în cazul plății prin credit, dacă solicitarea ta de credit a intrat în procedura de aprobare a finanțatorului și modificarea acesteia presupune costuri etc).

3.2.5. Livrarea Comenzilor

3.2.5.1.Livrarea Produselor se va face de curierii Parteneri Flip, corespunzător modalității de livrare selectate de tine (ex: la adresă, easybox etc) în termenul comunicat de Flip împreună cu confirmarea Comenzii sau printr-un mesaj separat, ulterior acestei confirmări. Te rugăm să reții că acest termen de livrare este unul orientativ, bazat pe comenzile anterioare din zonele respective și că poate suferi modificări, caz despre care vom depune toate eforturile să te notificăm în timp util. Nu vom răspunde pentru întârzierile în livrarea Produselor apărute din motive neimputabile nouă sau din culpa terților implicați în procesul de livrare (ex: transportator, curier, poștă etc.). Flip își rezervă dreptul ca în anumite situații, livrarea Comenzii să fie condiționată de încasarea prealabilă a valorii acesteia sau de aprobarea entităților finanțatoare, în cazul Comenzilor achitate prin credit sau alte modalități de finanțare (ex: rate cu card de debit), situație care îți va fi adusă la cunoștință în mod expres.

3.2.5.2.Livrarea Produselor se va face contra-cost sau gratuit, în funcție de condițiile aplicabile Comenzii, care îți vor fi comunicate înainte de înregistrarea acesteia. Dacă este cazul, te vom informa cu privire la modalitățile de livrare disponibile și vei putea alege una dintre aceste modalități anterior înregistrării Comenzii.

3.2.5.3. În cazul suportării de către noi a costurilor de livrare/transport, vom decide în mod unilateral modalitatea de livrare (prin personal propriu sau terți subcontractanți, selectați în exclusivitate de Flip) și îți vom comunica datele relevante pentru livrare (ex: AWB) cu ocazia confirmării Comenzii sau ulterior acestui moment. Termenul de livrare este, ca regulă, de 1-3 zile lucrătoare din momentul confirmării Comenzii.

3.2.5.4. Momentul livrării Comenzii este, în cazul transportului asigurat de Flip sau prin terți contractați de acesta, momentul în care tu, în calitate de Cumpărător (sau persoana desemnată de tine) intri în posesia Produsului comandat. În cazul în care politica Flip de livrare Produse permite ca tu să contractezi separat serviciul de livrare/transport și faci acest lucru, momentul livrării este acela în care Produsele ce fac obiectul Comenzii sunt predate de Flip transportatorului/curierului/persoanei indicate de tine. Răspunderea în caz de deteriorare a produselor sau distrugerea acestora pe perioada livrării (transportului) este reglementată conform precizărilor de la art. 2.16.

3.2.5.5. Dacă ai optat pentru serviciul "verificare la livrare" sau acesta este oferit de către Flip, îți recomandăm să verifici cu atenție Produsele la momentul primirii acestora, în prezența curierului. Dacă Produsele prezintă defecte, recomandarea noastră este să le dai înapoi curierului și să faci mențiune despre defectele existente în documentul care-ți va fi prezentat spre semnare. În cazul în care nu ai refuzat coletul și nu ai făcut mențiune despre aceste defecte, îți vei asuma pe deplin starea în care ai primit Produsele, care se consideră a fi conforma condiției estetice și Specificațiilor contractate și nu vei mai putea face ulterior vreo plângere iar orice eventual prejudiciu va fi suportat integral de către tine, cu excepția cazului în care vei demonstra că Produsul prezenta la momentul livrării disfuncționalități (neconformități cu Specificațiile tehnice) care nu puteau face obiectul unei verificări corespunzătoare la momentul livrării.

3.2.5.6. Comanda va fi livrată către tine, în calitate de Cumpărător și titular al Comenzii, la locul comunicat prin Comanda. În cazul în care o altă persoană va primi Comanda respectivă, te rugăm să ne înștiințezi despre acest lucru în prealabil, pentru a face modificările necesare. Nu răspundem pentru prejudiciile sau situațiile neplăcute care pot apărea din cauză că o altă persoană decât Cumpărătorul sau indicată în mod expres de Cumpărător, a preluat Comanda. Partenerul nostru însărcinat cu livrarea Comenzii va încerca să livreze Comanda de 3 ori - dacă în toate aceste încercări Comanda nu a reușit să fie livrată, aceasta se va returna către Flip și ne rezervăm dreptul de a nu te mai lăsa să plasezi o altă Comandă prin intermediul Platformei, indiferent că o faci în mod direct, prin interpuși sau folosind alte informații de contact. Livrarea se va considera efectuată prin semnarea de către tine a documentului de transport furnizat de curier sau prin semnarea de primire pe factura fiscală sau pe un alt document de livrare în cazul livrărilor efectuate de Flip, dacă va fi cazul.

3.2.5.7. Vom depune toate eforturile pentru a asigura ambalarea corespunzătoare a Produselor împreună cu Specificațiile și toate documentele însoțitoare necesare.

3.2.5.8. Ne rezervăm dreptul să întârziem sau să anulăm orice livrare a Produselor comandate dacă aceasta obligație nu poate fi onorată din motive independente de noi, care includ, dar nu sunt limitate la: evenimente de forță majoră, acte de terorism, proteste, tulburări civile, condiții meteo extreme, campanii promotionale tip Black Friday etc.

3.2.6. Prețuri. Facturare. Modalități de plată

***Pe scurt:** pentru a beneficia de Produsele noastre, trebuie să plătești pentru ele Pretul de Vanzare sau Pretul Flip, așa cum este acesta afișat pe Site sau comunicat la momentul înregistrării Comenzii, prin una din modalitățile disponibile (plată cu cardul/transfer bancar/numerar la momentul primirii Comenzii etc).*

3.2.6.1. Prețul de Vanzare sau Pretul Flip al Produsului este afișat pe Platformă sau comunicat Clientului anterior înregistrării Comenzii, este exprimat în Lei și poate include sau nu T.V.A., conform legislației în vigoare. Orice taxe de transport sau livrare nu sunt incluse, cu excepția cazului în care este afișat în mod expres acest lucru anterior momentului înregistrării Comenzii. **Pretul de Vanzare sau Pretul Flip este pretul la care Cumparatorul poate achiziționa pe Platforma respectivul Produs, corespunzător Specificațiilor tehnice și condiției estetice selectate, și este stabilit în mod unilateral de către Flip, conform politicii sale comerciale.** Vom putea actualiza în orice moment Prețurile de Vanzare ale Produselor, iar o astfel de actualizare va înlocui orice prețuri afișate anterior pentru respectivele Produse, fără a afecta Pretul de Vanzare pentru Produsele ce fac obiectul Comenzilor confirmate.

3.2.6.2. Prețul de Retail sau Pretul de Nou. Pe Site vei găsi și informația referitoare la Pretul de Retail sau Pretul de Nou al Produsului, care reprezintă pretul mediu de vânzare, calculat ca medie aritmetică a prețurilor de vânzare afișate de 4 magazine online, funcționale pe piața românească și relevante din perspectiva ofertei produse, vizibilitate și volum vânzări, pentru un Produs cu aceleași specificații și caracteristici tehnice și funcționale, aceeași marcă, nou și sigilat.

Pretul de vânzare luat în calcul este pretul afișat de fiecare dintre cele 4 magazine online și ia în considerare, după caz, eventualele discounturi sau promoții aplicabile în momentul colectării de către Flip a informației referitoare la pretul de vânzare. Pretul de vânzare utilizat la calculul Pretului de Retail sau Pretului de Nou nu este și nu poate fi influențat de eventuale promoții sau discounturi aparute ulterior colectării de către Flip a informației referitoare la pretul de vânzare.

Flip colectează săptămânal pentru Produsele aflate pe stoc, ca regulă în același interval de timp, informații despre prețurile de vânzare practicate de cele 4 magazine, și calculează la aceeași dată, conform modalității de calcul anterior menționate, pretul mediu de vânzare din retail al produsului nou (Pretul de Retail sau Pretul de Nou), pret care se publică pe platforma Flip și se stochează în baza de date internă a Flip, împreună cu informațiile relevante pentru respectivul calcul. Pretul de Retail sau Pretul de Nou rămâne valabil și poate fi publicat timp de o săptămână, până la data următorului calcul.

În cazul în care pentru anumite produse nu sunt disponibile preturi de vânzare la toate cele 4 (patru) magazine online de referință, calculul Pretului de Retail sau Pretului de Nou se va face ca medie aritmetică a preturilor de vânzare disponibile iar în cazul în care pentru un anumit produs sunt disponibile informații referitoare la pretul de vânzare doar într-un singur magazin online, acest pret va fi considerat ca pret mediu de vânzare din retail. Pentru cazurile în care niciunul dintre magazinele online de referință nu furnizează preturi de vânzare pentru un anumit produs, Pretul de Retail sau Pretul Flip va fi calculat de Flip în mod independent, pe baza unor criterii obiective, ce pot varia în funcție de situația concretă a respectivului produs pe piața specifică, inclusiv prin utilizarea Ultimului Pret Cunoscut (UPC).

Scopul afisării Pretului de Retail/Pret de Nou/UPC este exclusiv acela de a informa Utilizatorul Platformei/Clientul/potentialul Cumparator despre diferența de pret dintre produsele noi și produsele din categoria reconditionate și oferite spre vânzare de Flip, pentru ca respectivele persoane să poată lua o decizie de tranzacționare corectă, informată și asumată (decizie de a cumpara sau de a nu cumpara un produs comercializat de Flip).

3.2.6.3. Aplicarea Cupoanelor. În cadrul anumitor Campanii promoționale disponibile pe Site, o să poți adăuga înainte de înregistrarea Comenzii și plata, un cupon în secțiunea special dedicată. În cazul în care nu aplici acest cupon, pierzi beneficiile pe care le-ai putea avea prin aplicarea cuponului, iar Flip nu este responsabil pentru niciun fel de prejudiciu pe care l-ai putea avea și nu este obligat să-ți ofere sub altă formă acel beneficiu. Cu excepția cazului în care se prevede în mod expres în cadrul respectivei Campanii promoționale, cupoanele nu sunt cumulate cu alte beneficii și nu poate fi folosit mai mult de 1 cupon pentru 1 Comandă.

3.2.6.4. În cazuri excepționale, pentru acele Produse pentru care nu putem indica Prețul de Vânzare și/sau, după caz, eventualele costuri suplimentare de transport sau livrare, îți vom pune la dispoziție un calculator de preț sau te vom contacta prin e-mail/prin intermediul Contului de Utilizator pentru a lămurii distinct aspectele contractuale relevante.

3.2.6.5. Modalitățile de plată disponibile pentru achitarea Produselor comandate pe Platforma sunt, dar fără a se limita la acestea, următoarele: plata numerar la livrare (ramburs), plata online cu cardul de debit sau credit (inclusiv carduri de cumpărături cu plată în rate sau integral), plata cu cardul la livrare, ordin de plată sau plată în rate prin Oney. Modalitatea de plată aleasă se va aplica Comenzii, în integralitatea sa, adică atât Produselor cât și eventualelor Accesorii, servicii de ambalare personalizată, Garanție comercială extinsă (Garanția Plus) etc. Modalitățile de plată disponibile îți vor fi indicate pe Site, în formularul de Comandă, înainte de înregistrarea acesteia. Te rugăm să selectezi cu atenție modalitatea de Plată deoarece aceasta nu mai poate fi modificată după înregistrarea Comenzii. În cazuri excepționale, dacă se pot tehnic opera modificările solicitate, este posibil ca acest proces să presupună costuri suplimentare în sarcina ta exclusivă (ex: în cazul opțiunii de plată prin Oney, dacă modificarea presupune schimbarea valorii Comenzii iar suma inițială a intrat deja în procesul de verificare și aprobare al finanțatorului). Detaliile despre facilitățile de plată oferite de Partenerii Flip și caracteristicile acestora se regăsesc pe Site, fie menționate distinct, fie prin trimitere la link-urile proprii ale Partenerilor,

raspunderea pentru corectitudinea informatiilor furnizate si legalitatea mecanismelor de plata si/sau finantare apartinand in exclusivitate acestora.

3.2.6.6. In cazul in care optezi pentru anumite solutii de creditare (ex: plata in rate cu card de debit prin Oney), confirmarea Comenzii si livrarea pot fi conditionate de confirmarea prealabila a aprobarii creditului de catre finantator sau chiar de plata. Totodata, in astfel de cazuri si in functie de prevederile contractului incheiat de tine cu finantatorul, acesta poate retrage finantarea (ex: caz de fraudă, neplata la scadenta a ratelor etc), caz in care contractul dintre noi inceteaza si tu esti obligat sa returnezi Produsele catre Flip iar Flip este imputernicit de tine prin prezentul document cu transferul contravalorii sumelor incasate si care fac obiectul finantarii (diminuate eventual cu contravaloarea deprecierii Produsului), direct catre finantator, cu renuntarea de catre tine la orice drept de urmarire a Flip pentru respectivele sume sau pentru orice eventuale daune sau prejudicii.

3.2.6.7. In cazul in care ai achizitionat Produse utilizand solutii de creditare (ex: plata in rate cu card de debit prin Oney), iei la cunostinta si accepti ca in cazul exercitarii dreptului de retragere din contractul de achizitie incheiat cu Flip sau al exercitarii dreptului de retur, in functie de prevederile contractului de creditare pe care l-ai semnat cu finantatorul, acest contract inceteaza de drept, caz in care tu esti obligat sa returnezi integral Comanda, (Produsele si, dupa caz, Accesoriiile, contravaloarea Garantiei Plus si a serviciului de ambalare personalizata etc) catre Flip iar Flip este imputernicit de tine cu transferul contravalorii sumelor incasate si care fac obiectul finantarii (diminuate eventual cu contravaloarea deprecierii Produsului), direct catre finantator, cu renuntarea de catre tine la orice drept de urmarire a Flip pentru respectivele sume sau pentru orice eventuala dauna sau prejudiciu.

3.2.6.8. In cazul in care ai achizitionat Produse utilizand solutii de creditare (ex: plata in rate cu card de debit prin Oney), iei la cunostinta si accepti prin prezentul document, ca nu sunt permise returnari parțiale in cazul Comenzilor ce contin mai multe Produse, inclusiv Accesorii.

3.2.6.9. În cazul în care este disponibilă și alegi plata prin transfer bancar/ordin de plată/card/plata in rate prin Oney, plata se va considera efectuata (**finalizata**) cand suma va fi incasata (creditata) in contul Flip indicat pe factura proformă/fiscală. Te rugăm să ai în vedere că de la momentul efectuării plății de către tine pot trece chiar și 7 zile până ce plata va putea fi identificată ca incasata în contul nostru, in toata aceasta perioada Plata nefiind considerata finalizată.

3.2.6.10. In functie de modalitatea de plata aleasa, iti vom emite pentru Produsele comandate si achitate factura fiscala, obligatia ta fiind să ne furnizezi toate informațiile necesare conform legislației în vigoare pentru emiterea corecta a acesteia te rugăm să acorzi o atenție sporită atunci când introduci datele, pentru că nu vom putea modifica datele din facturile proforme/fiscale emise. În cazul plății prin transfer bancar, vom emite inițial o factură proformă, urmând ca după dupa finalizarea platii sumei mentionate in proforma să procedăm la emiterea facturii fiscale.

3.2.6.11 Ca regulă generală, îți vom transmite factura aferentă Comenzii pentru Produsele, Accesoriiile, Serviciile vândute/livrate în format electronic, pe e-mail și/sau în Contul tău de Client, pe care te încurajăm să-l verifici

constant (de asemenea, este posibil ca mesajele noastre să ajungă în folderul SPAM, aşadar te rugăm să verifici şi acolo).

3.2.6.12. Conform legislaţiei în vigoare din România, atunci când vom accepta plata cu cardul bancar, nu vom solicita plăţi suplimentare (ex: contravaloarea comisioanelor bancare).

3.2.6.13. În cazul plăţilor online, nu suntem şi nu putem fi ţinuţi responsabili pentru niciun alt cost suportat de tine în plus faţă de preţul Produsului achiziţionat incluzând, dar fără a se limita la, comisioane de transfer bancar ori de conversie valutară aplicate de către banca emitentă a cardului , în cazul în care moneda de emitere a cardului diferă de moneda în care se efectuează plata.

3.2.6.14. În cazul în care Comanda este livrată fără a se finaliza cu succes plata din motive independente de Flip, contractul încheiat între noi se consideră desfiinţat de drept/anulat şi ai obligaţia de a returna Produsele din Comanda în termen de 3 zile de la solicitarea formulată de Flip.

3.2.6.15. Plata în 3 sau 4 rate cu costuri ne semnificative utilizând cardul de DEBIT prin ONEY. Soluţiile de Creditare Oney (3xOney şi 4xOney) sunt furnizate de Oney Bank persoanelor fizice eligibile pentru (a) costuri ne semnificative (maximum 0,5% din valoarea totală a creditului) sau (b) gratuit (în campanii promotionale) fiind rambursabile în maximum 60 de zile (pentru 3xOney) sau 90 de zile, dar nu mai mult de 3 luni (pentru 4xOney). Soluţiile de Creditare Oney sunt disponibile exclusiv pentru produsele şi serviciile vândute online şi sunt valabile pentru un credit de minimum 450 Lei şi maxim 12.000 Lei.

Prin acceptarea prezentului document confirmaţi că înţelegeţi şi sunteţi de acord că exercitarea de către dvs. a dreptului de denunţare a contractului de vânzare-cumpărare şi returnarea produselor achiziţionate de pe flip.ro pentru care aţi beneficiat de o soluţie de creditare 3x Oney sau 4x Oney în baza unui contract de credit încheiat online cu Oney Bank, atrage încetarea automată a contractului de credit fără nicio altă formalitate, în conformitate cu TERMENII ŞI CONDIȚIILE GENERALE APLICABILE ACORDĂRII ONLINE A SOLUȚIILOR DE CREDITARE ONEY (3XONEY ŞI 4XONEY) şi a termenilor şi condiţiilor din această pagină.

Într-o astfel de situaţie, prin acceptarea prezentului document înţelegeţi şi sunteţi de acord că rambursarea de către Flip Technologies SRL a tuturor sumelor astfel finanţate să fie efectuată de Flip Technologies SRL prin utilizarea aceleiaşi metode de plată utilizate de dvs., mai exact prin restituirea de către Flip Technologies SRL a sumei integrale a preţului de achiziţie şi a oricărui sume finanţate prin contractul de credit, în contul indicat de către Oney Bank în scopul achitării sumelor datorate de dvs. în legătură cu creditul 3xOney sau creditul 4xOney.

Oney Bank este o instituţie de credit franceză autorizată să desfăşoare activităţi de creditare şi de plată de Autoritatea Franceză de Control Prudential şi Rezoluţie ("ACPR"), organizată şi funcţionând ca societate pe acţiuni în conformitate cu legislaţia din Franţa, cu un capital social de 51.286.585 euro, înregistrată în Registrul Comerţului şi Societăţilor din Lille Metropole sub numărul 546 380 197, cu sediul situat în str. Avenue de Flandre, nr. 34, Croix (59170), număr de telefon +40 317 305 050 şi adresa de email: serviciulclienti.ro@oney.com,

supravegheata de autoritatea competenta franceza, ACPR, precum si de Banca Nationala a Romaniei si furnizeaza Solutiile de Creditare Oney transfrontalier, fara prezenta fizica pe teritoriul Romaniei.

3.2.7. Transferul proprietății asupra Produselor

Proprietatea asupra Produselor (inclusiv Accesorii) va fi transferată catre tine, in calitate de Cumparator, la data incheierii Contractului de vanzare-cumparare la distanta, sub conditia finalizarii cu succes a platii pretului, asa cum a fost acesta mentionat in factura proforma/fiscala.

3.2.8. Dreptul de retragere al Clientului. Dreptul de retur

***Pe scurt:** In baza legii, cand contractezi cu noi in calitate de Consumator, poti renunta la contract in 14 zile, ceea ce poate presupune, in functie de tipul de contract, si obligatia ta de a returna produsul achizitionat, fie ca este vorba despre telefon, tableta, accesorii ale acestora sau Servicii. In cazul achizitiilor pe Site-ul Flip, noi iti permitem insa, in conditiile mentionate mai jos, sa le returnezi în 30 zile de la livrare, fără să ne zici de ce vrei să faci asta, iar dacă totul este în regulă, noi îți vom rambursa suma achitata.*

3.2.8.1. Conform legii, indiferent de calitatea ta – Consumator Vanzator sau Consumator Cumparator, si de tipul de contract incheiat cu noi, ai dreptul de a denunța unilateral acest contractul ("**Dreptul de retragere**"), în termen de 14 (paisprezece) zile calendaristice ("**Perioada de retragere**"), fără a fi nevoit să justifice decizia de retragere și fără a suporta alte costuri în afara celor stabilite de lege. Dreptul de retragere opereaza pentru contract in integralitatea sa (de ex: pentru toate Produsele, Accesoriiile si Serviciile din Comanda). Dreptul de retragere poate fi exercitat de Consumator printr-o cerere expresa in acest sens transmisa in 14 zile conform clarificarilor din articolele urmatoare, tu avand obligatia ca in termen de 14 zile de la transmiterea cererii sa returnezi Produsele iar noi obligatia ca in acelasi termen sa iti returna sumele achitate. Flip isi rezerva dreptul ca pentru Accesoriiile care au fost integrate Produsului, fara a mai avea o existenta de sine statatoare (ex: folia de protectie aplicata Produsului) si anumite Servicii (ex: ambalarea personalizata), sa refuze returnarea contravalorii acestora, chiar daca Accesoriiile respective si/sau ambalajul, au fost returnate fizic.

3.2.8.2. Strict pentru Produsele, Accesoriiile si Serviciile vandute catre tine, in calitate de Cumparator, independent de Dreptul legal de retragere, noi iti acordam un Drept de retur, care presupune ca in termen de pana la 30 de zile de la livrarea acestora poti solicita returnarea si transmiterea lor catre Flip, cu obligatia noastra ca in urma verificarilor, sa iti returnam suma achitata pentru acestea, in conditiile mentionate in articolele urmatoare ("**Dreptul de retur**"). Dreptul de retur poate fi exercitat pentru Comanda in integralitatea sa sau doar pentru anumite Produse, Accesorii sau Servicii din Comanda. Dreptul de retur nu poate fi exercitat pentru Accesorii care au fost integrate Produsului si nu mai au o existenta de sine statatoare (ex: folia protectoare, care se livreaza aplicata Produsului) si serviciul de ambalare personalizata, Flip rezervandu-si dreptul de a refuza

returnarea contravalorii acestora, chiar daca au fost returnate fizic. Este posibil ca in anumite perioade, in conformitate cu strategiile comerciale ale Flip si eventualele Campanii in derulare, sa poti beneficia de un termen extins de exercitare a Dreptului de retur (ex: termen de 60 de zile pentru retur), situatie care va fi adusa de catre Flip la cunostinta publicului interesat . Intr-o astfel de situatie, termenul extins de retur va inlocui termenul de 30 de zile, toate celelalte prevederi referitoare la exercitarea acestui drept ramanand aplicabile, in lipsa de dispozitie expresa contrara.

3.2.8.3. Dreptul tău legal de retragere, adica dreptul Consumatorului Vanzator sau Cumparator de denunța unilateral contractul incheiat cu Flip, expiră în termen de 14 (paisprezece) zile calendaristice de la:

- (a) data încheierii Contractului, în cazul Contractelor ce au ca obiect Servicii;
- (b) ziua în care Cumparatorul sau un terț, altul decât transportatorul și care este indicat de Cumparator, intră în posesia fizică a Produselor si, dupa caz, a Accesoriiilor, sau:
 - (i) în cazul în care Cumparatorul face o singură Comandă pentru Produse multiple care vor fi livrate separat, ziua în care Cumparatorul sau un terț, altul decât transportatorul și care este indicat de Cumparator, intră în posesia fizică a ultimului Produs;
 - (ii) în cazul livrării unui Produs care constă în mai multe loturi sau piese, ziua în care Cumparatorul sau un terț, altul decât transportatorul și care este indicat de Cumparator, intră în posesia fizică a ultimului Produs sau a ultimei piese;

3.2.8.4. Dreptul tau de retur, adica dreptul Cumparatorului de a returna Produsele/Accesoriiile/Serviciile achizitionate, expira in termen de 30 (treizeci) de zile calendaristice de la datele mentionate la art. 3.2.8.3, lit. b).

3.2.8.5. Pentru exercitarea Dreptului de retragere, trebuie ca in termenul mentionat la art. 3.2.8.3 să ne informezi cu privire la decizia ta de retragere din Contract. Poți face asta prin intermediul formularului de retragere pus la dispoziție prin intermediul Site-ului sau prin transmiterea în scris, prin modalitățile de comunicare agreeate (email sau formular de contact) a intenției de retragere. Pentru cazul in care optezi pentru exercitarea Dreptului de retur, trebuie sa ne informezi despre aceasta intentie in termenul mentionat la art. 3.2.8.4 , avand la dispozitie aceleasi modalitati de comunicare a intentiei, ca si in cazul dreptului de retragere.

3.2.8.6. Ulterior transmiterii cererii de retragere sau de returnare Produse/Accesorii, trebuie sa le returnezi in termenele mentionate la art. 3.2.8.1. (14 zile de la transmiterea cererii de retragere din contract) si, dupa caz, art. 3.2.8.2. (30 de zile de la data livrării Produselor/Accesoriiilor). Pe Platforma, am făcut totul automatizat pentru tine, pentru returnarea produselor achizitionate, indiferent daca returul este o consecinta a exercitarii Dreptului de retragere al Consumatorului din Contract, sau reprezinta doar exercitarea distincta a Dreptului tau de retur, in calitate de Cumparator. Vei găsi în cont toate detaliile pentru a usura procesul de retur al Produselor/Accesoriiilor, pe care trebuie doar să dai click, iar totul se va face în mod automat. Urmezi pașii descriși în Site, cererea de retragere/retur se generează automat, iar un curier va fi trimis la adresă pentru a prelua telefonul pe care vrei să-l returnezi. Pentru o procesare optima a cererilor de retragere/retur iti recomandam sa utilizezi facilitatile oferite de Site, transmiterea pe mail sau prin formularul de contact a acestor solicitari putand genera

întârzieri sau erori ca urmare a procesării neautomatizate. De asemenea, te rugăm să ai în vedere să nu trimiți produsele retur până ce nu urmezi pașii descriși în Site. **Nu suntem răspunzători pentru niciun fel de prejudiciu sau cost suplimentar pe care tu îl suporti dacă nu respecti pașii descriși anteriori sau ne furnizezi informații eronate pentru retur.**

3.2.8.7. În cazul exercitării Dreptului de retragere sau a celui de retur prin mail ori formular de contact, cu titlu informativ dar nu obligatoriu, te rugăm să completezi informațiile necesare conform acestui model de formular de retur: <https://www.trusted.ro/wp-content/uploads/2014/10/model-retragere-trusted.pdf>

3.2.8.8. În cazul exercitării Dreptului de retragere, Cumparatorul returnează Produsele/Accesoriile sau le înmânează Flip sau unei persoane autorizate de aceasta să le recepționeze, fără întârziere nejustificată și în decurs de cel mult 14 (paisprezece) zile calendaristice de la data la care Clientul a comunicat Flip decizia sa de a se retrage din Contract. Termenul este respectat dacă Produsele sunt trimise de Client către Flip înainte de expirarea perioadei de 14 (paisprezece) de zile calendaristice menționate. În cazul exercitării de către Cumparator a Dreptului de retur, acesta are obligația să returneze către Flip produsele în termen de 30 (treizeci) de zile de la data primirii acestora (data livrării), cu condiția informării prealabile a Flip conform prevederilor art.

3.2.8.5.

3.2.8.9. Clientul suportă doar costurile directe legate de returnarea Produselor/Accesoriilor, cu excepția cazului în care Flip acceptă să suporte acele costuri și informează despre asta Clientul.

3.2.8.10. În cazul returului ca urmare a exercitării Dreptului de retragere, Flip rambursează toate sumele pe care le-a primit drept plată din partea Clientului Consumator, inclusiv, după caz, costurile livrării, fără întârziere nejustificată și, în orice caz, nu mai târziu de 14 (paisprezece) zile de la data la care este informat în legătură cu decizia Clientului de a se retrage din Contract. În cazul returului ca urmare a exercitării de către Cumparator a Dreptului de retur, Flip va returna acestuia contravaloarea Produsului returnat, doar după primirea și verificarea acestuia, cu posibilitatea de a deduce eventualele diminuări de valoare a Produsului din culpa Cumparatorului. În cazul Accesoriilor încorporate în Produs (ex: folia de protecție) și a ambalajului personalizat, Flip își rezervă dreptul de a refuza returnarea contravalorii acestora.

3.2.8.11. Situații specifice privind returnarea Produselor către Flip:

- (i) Produsele returnate către Flip conform prezentei secțiuni trebuie să fie deblocate, neparolate, libere de orice fel de sarcini, parole, amprente, coduri PIN, coduri de securitate sau orice alte mecanisme de blocaj. De asemenea, Produsele trebuie să fie libere de orice fel de date personale sau orice alte fișiere. Produsele trebuie să fie returnate conform setărilor din fabricație (*reset to factory settings*). În cazul în care Produsul returnat este blocat cu parole de acces (cont de Google, iCloud etc.), **Flip nu va putea procesa plata sumei de bani aferentă returului până în momentul în care nu vei șterge (de la distanță, acolo unde este posibil), informațiile aferente acelor conturi și orice fel de alte date, personale sau nu, care există stocate în Produs.**

- (ii) Flip nu va rambursa sumele aferente Produselor returnate dacă Produsul a suferit intervenții (autorizate sau nu) în alte locații decât cele indicate în mod expres de către Flip. *Spre exemplu:* nu poți să trimiți telefonul în alt centru de reparații decât în centrul de reparații Flip, iar apoi să îl returnezi către noi, indiferent dacă respectivul centru de reparații este sau nu autorizat.
- (iii) Flip nu va rambursa sumele dacă Produsul a fost desfăcut de către tine sau de alte persoane, indiferent că acestea au fost sau nu în centru autorizat.

Pe scurt, atât Produsele, cât și Accesoriiile pe care vrei să le faci retur către Flip, trebuie să se regăsească în aceeași stare în care le-ai primit (mai puțin ambalajul nostru), iar dacă vrei să returnezi un Produs/Accesoriu către Flip, indiferent ca îți exerciți Dreptul de retragere din contract sau Dreptul de Retur, nu utilizezi Produsul /Accesoriiul într-o manieră care să-i altereze proprietățile tehnice și estetice.

3.2.8.12. Rambursarea sumelor se efectuează ca regulă, prin intermediul unui cont bancar (IBAN) comunicat de Client, deoarece **Flip nu poate să ramburseze sumele de plată prin mandat poștal, numerar sau altă modalitate.** Contul bancar trebuie să fie pe numele persoanei care a plasat Comanda iar în cazul în care titularul de cont este o altă persoană, trebuie ca la cerere, să ne ofere informații despre calitatea acestei persoane în relația cu tine, Flip rezervându-și dreptul să nu efectueze transferul către acest cont și să îți solicite un altul. În cazuri excepționale, în relația cu Consumatorul, Flip poate returna banii într-o altă modalitate agreată cu acesta, similară în măsura posibilităților cu cea utilizată de Consumator la efectuarea plății Produselor.

3.2.8.13. Flip nu este obligat să ramburseze costurile suplimentare în cazul în care Clientul a ales în mod explicit un alt tip de livrare decât livrarea standard oferită de Flip.

3.2.8.14. În cazul exercitării Dreptului de retragere de către Consumator, cu excepția cazului în care Flip s-a obligat să recupereze el însuși Produsele/Accesoriiile, Flip poate amâna rambursarea până la data recepționării Produselor/Accesoriiilor care au făcut obiectul contractului sau până la momentul primirii unei dovezi din partea Consumatorului conform căreia acesta a trimis Produsele/Accesoriiile către Flip, luându-se în considerare data cea mai apropiată. În cazul exercitării Dreptului de retur, Flip poate amâna rambursarea sumelor achitate de Client până la momentul primirii și verificării Produselor/Accesoriiilor returnate.

3.2.8.15. Conform legislației în vigoare aplicabile contractelor încheiate la distanță, nu se asigură Dreptul de retragere în cazul:

- (i) contractelor de prestări Servicii, după prestarea completă a serviciilor, dacă executarea a început cu acordul prealabil expres al Clientului și după ce acesta a confirmat că a luat cunoștință de faptul că își va pierde dreptul la retragere după executarea completă a Contractului de către Flip. Astfel, în cazul contractelor de Servicii încheiate de Flip cu Consumatorii, Vanzatori ai Bunurilor listate ca Produse pe Platforma, aceștia din urmă, prin prezentul document, iau la cunoștință și acceptă că prestarea

Serviciilor de către Flip începe la momentul încheierii contractului de Servicii și ca pot exercita Dreptul de retragere din Contract pe o perioadă de 14 zile de la data încheierii contractului dar numai până la momentul în care Flip încheie la distanță, pentru respectivul Produs, contractul de vânzare-cumpărare cu Clientul Cumparator.

- (ii) achiziționării Produselor, Accesoriiilor sau Serviciilor de către persoane juridice, cu excepția cazului în care Flip decide să acorde această facilitate.

3.2.8.16. Având în vedere dispozițiile generale menționate anterior, Flip nu asigură Dreptul de retragere al Clientului Consumator și nici Dreptul de retur, în următoarele cazuri (fiind aplicabile în relația cu Consumatorul prevederile legale în materie de sarcina a probei):

- (a) pentru Produse/Accesorii care prezintă modificări fizice, lovituri, ciobiri, zgârieturi, șocuri (nesemnificate ca defecte estetice în termen de 48 de ore de la livrare Produsului/Accesoriului sau la momentul recepționării Comenzii cu “verificare la livrare”), urme de folosire excesivă și/sau intervenții neautorizate;
- (b) Produse al căror software a fost activat (jailbreak, root etc.) într-o formă sau alta - *Flip își rezervă dreptul să refuze rambursarea sumelor aferente Dreptului de retragere și/sau Dreptului de retur dacă constată, în urma verificărilor tehnice, că Produsul a fost alterat din punct de vedere al software-ului, chiar dacă este readus la starea inițială de către Cumpărător anterior exercitării dreptului de retragere și transmiterii Produsului.*
- (c) în cazul foliilor de protecție, returul acestora se acceptă doar dacă sunt sigilate.
- (d) ambalajul personalizat.

3.2.8.17. Diminuarea valorii Produselor. În momentul primirii Produsului/Accesoriilor ca urmare a exercitării Dreptului de retragere, Flip poate proceda la verificarea tehnică și estetică a acestuia. Conform legislației relevante în vigoare, Consumatorul, are dreptul la rambursarea sumelor dacă Produsele/Accesoriile sunt returnate în aceeași stare în care au fost primite, împreună cu toate accesoriile. Orice abatere și lipsuri de la acestea vor fi avute în vedere de Flip și vor putea conduce la diminuarea sumei ce urmează a fi rambursată, suma fiind stabilită luând în considerare costurile suportate de Flip pentru a readuce Produsul/Accesoriul în starea inițială, așa cum a fost vândut Consumatorului. Flip va comunica Consumatorului suma ce urmează a fi rambursată după efectuarea inspecției. În cazul în care Consumatorul nu este de acord cu această sumă sau în cazul în care, ca urmare a efectuării inspecției, Flip constată că Produsul/Accesoriul nu mai poate fi readus în starea inițială (indiferent dacă această operațiune presupune sau nu costuri rezonabile), Flip va oferi Consumatorului posibilitatea de a i se returna Produsul/Accesoriul, pe cheltuiala acestuia din urmă.

In cazul in care Flip ramburseaza suma achitata de Consumator in termenul legal, fara a fi avut la dispozitie un termen suficient pentru verificarea Produsului/Accesoriilor, daca in urma verificarilor rezulta diminuarea valorii acestuia din culpa Consumatorului, va avea dreptul sa intreprinda demersurile legale pentru recuperarea eventualelor daune/prejudicii, sarcina probei fiind conforma dispozitiilor legale in materie.

In cazul exercitarii Dreptului de retur, Flip isi rezerva dreptul de a rambursa contravaloarea Produsului / Accesoriilor returnate doar dupa verificarea acestora si cu deducerea contravalorii eventualelor diferente tehnice, functionale si estetice dintre Produsul/Accesoriul livrat de Flip si cel returnat de Cumparator. Sarcina probei de conformitate a Produsului/Accesoriului returnat cu cel livrat de Flip revine Cumparatorului.

3.2.9. Garanții

***Pe scurt:** Flip pune accent pe încrederea pe care ne-o oferi - este unul din pilonii noștri de funcționare. De aceea, pe lângă procedura de verificare a Bunurilor si de garantie de conformitate de care beneficiazi in baza legii, in calitate de Consumator, noi oferim tuturor Cumparatorilor și o garanție comerciala a Produselor de 12 luni de la livrare. Astfel, cumperi un produs verificat, testat și care este acoperit de eventuale probleme care pot apărea. Pentru Accesorii, beneficiazi de garantia legala de conformitate si de garantia producatorului.*

3.2.9.1. Pentru Produsele disponibile pe Platforma, Flip, in calitate de Vanzator, garanteaza Consumatorului care le achizitioneaza, **conformitatea** acestora cu informatiile furnizate referitoare la functionalitatea, conditia estetica, specificatiile tehnice, durabilitatea, securitatea si actualizarile software ale Produselor comercializate ("**Garantia de conformitate**"). Flip raspunde in conditiile legii fata de Consumatorul care achizitioneaza Produsele, pentru orice neconformitate subiectiva sau obiectiva, pe o perioada de un an de la data livrarii Produselor. Orice neconformitate care este constatata de Consumator in termen de un an de la livrarea Produsului este prezumata a fi existat in momentul livrarii, pana la proba contrarie.

3.2.9.2. In caz de neconformitate a Produsului, in baza garantiei legale de conformitate, Consumatorul are dreptul de a solicita Flip remedierea neconformitatii, de a beneficia de o reducere proportionala a pretului sau de a obtine incetarea contractului, conform precizarilor din legislatia specifica. Pentru ca neconformitatea sa fie remediata, Consumatorul poate opta intre reparatie si inlocuire, cu exceptia cazului in care masura aleasa ar fi imposibila sau ar impune Flip costuri disproportionale luand in considerare: valoarea Produsului, gravitatea neconformitatii sau daca masura corectiva ar putea fi executata fara vreun inconvenient semnificativ pentru Consumator.

Consumatorul are dreptul sa obtina o reducere proportionala a pretului daca Flip nu a realizat corespunzator reparatia sau neconformitatea persista, daca Flip refuza remedierea neconformitatilor prin reparatie sau inlocuire sau in cazul unei neconformitati grave. Consumatorul nu are dreptul sa solicite incetarea contractului daca neconformitatea este minora.

Consumatorul are dreptul la inlocuirea Produsului in cazul in care neconformitatea acestuia este constatata la scurt timp de la livrare dar nu mai mult de 30 de zile de la data livrării.

Pentru orice neconformitate a Produsului, Consumatorul se poate adresa Flip prin mijloacele de sesizare puse la dispozitie de acesta sau poate decide sa utilizeze beneficiile garantiei comerciale, in conditiile reglementate in continuare.

3.2.9.3. Scopul Flip este de a-ți oferi Produse (ex: telefoane, tablete etc) care să fi fost verificate din punct de vedere tehnic si estetic de către specialiștii noștri. Pentru ca avem incredere in profesionalismul specialistilor nostri si in calitatea serviciilor lor, oferim Cumparatorilor pentru Produsele achizitionate o **garanție comercială** de 12 luni , ale carei caracteristici si beneficii sunt consemnate in Certificatul de garanție pe care îl poți găsi in format electronic în Cont și/sau care ți-a fost furnizat pe e-mail dupa achizitionarea Produsului ("**Garantia comerciala**"). Garantia comerciala nu afecteaza drepturile tale in calitate de Consumator, beneficiar al garantiei legale de conformitate.

3.2.9.4. Asigurarea serviciilor acoperite de garanția comerciala se va face de către noi sau, dacă va fi cazul, de partenerii noștri, conform mentiunilor din **Certificatul de garanție comercială**. In certificatul de garanție comercială vei gasi toate informațiile de care ai nevoie, precum: cazurile în care beneficiezi de garanție, procedura de urmat in cazul in care intelegi sa te folosesti de beneficiile oferite de garantia comerciala, locațiile partenerilor și modalitatea în care poți beneficia de această garanție. Te rugăm să citești cu atenție toate aceste detalii și să păstrezi certificatul de garanție comercială într-un loc sigur.

3.2.9.5. Pentru a beneficia de garanție, Produsul trebuie să fie trimis către centrul de reparații Flip, conform datelor indicate în Site. Garanția nu este valabilă în alt centru de reparații.

3.2.9.6. Ce este exclus din garanție? Depunem mereu eforturi considerabile pentru ca tu să fii mulțumit. Dar nu orice defectiune sau disfunctionalitate este acoperita de garanție. Avem o serie de limitări pentru care nu putem oferi garanție, fie pentru că privesc componente consumabile (de ex: bateria sau accesoriile), fie pentru că sunt probleme ale producătorilor pentru care nici ei nu oferă la rândul lor garanție. Mai avem și situațiile în care tu strici Produsul respectiv si chiar dacă nu ai vrut acest lucru, noi nu putem acoperi reparatii prin intermediul garantiei. Așadar, nu vor face obiectul garanției următoarele:

- (i) Utilizarea improprie a Produsului, manipulare defectuoasă, instalare de software neautorizat, utilizarea neconformă cu instrucțiunile de utilizare sau alte asemenea întrebuințări, precum: instalarea unui soft neoficial sau care să nu fi fost anterior aprobat de Google Play / AppStore, instalarea unui sistem de operare neoficial sau în variantă beta, rootarea telefonului/tabletei, Produsul care stă mereu în soare (bordul mașinii) sau la temperaturi scăzute, ținut în suport magnetic neautorizat etc.;
- (ii) Produsele care au suferit impact fizic cu suprafețe dure (căzături, șocuri etc.);
- (iii) Defecte cauzate de contactul cu lichide, aer comprimat sau orice alt tip de substanțe, indiferent că produc coroziuni și oxidări vizibile sau nu;

- (iv) Produse care au fost deschise, reparate sau manipulate de terți;
- (v) Defectele cauzate de update-uri de software, indiferent că sunt autorizate sau nu;
- (vi) Uzura normală a Produsului ca urmare a folosirii (mătuirea și îngălbenirea ecranului, efectul de burn-in, mătuirea spațiului aferent tastelor, erodarea butoanelor, cauciucurilor sau a marginilor telefonului, locurilor de cuplaj etc);
- (vii) **Garanția pentru baterii** se acordă doar acelor baterii care sunt improprii utilizării în mod constant a acestora, spre exemplu: sunt umflate, nu mai permit aprinderea Produsului, sunt scurtcircuitate, nu se mai pot încărca din cauza unui defect de fabricație, a construcției necorespunzătoare din fabricație, a manoperei defectuoase din partea producătorului sau din partea echipei FLIP sau alte potențiale defecțiuni tehnice care nu survin în urma unei utilizări normale a Produsului. Diminuarea capacității de sănătate a bateriei și a numărului ciclurilor de încărcare reprezintă utilizarea normală a bateriei, acesta fiind un bun consumabil, supus deteriorării și degradării în timp. Din acest motiv, uzura normală a bateriei nu reprezintă un motiv de garanție pentru care să poți cere înlocuirea bateriei (spre exemplu, nu poți cere înlocuirea pe motiv că sănătatea bateriei telefonului tău a scăzut sub 80%);
- (viii) Folosirea unor încărcătoare și cabluri pentru încărcare sau transfer de date, altele decât cele oficiale ale producătorului sau a celor compatibile achiziționate de pe FLIP;
- (ix) Utilizarea Produsului în alte scopuri decât cele pentru care a fost conceput;
- (x) Deteriorare mecanică sau plastică care este provocată prin lovirea aparatului sau orice alte acțiuni care conduc la aceste tipuri de deteriorare;
- (xi) Deteriorarea marcajului cu modelul și seria Produsului;
- (xii) Distrugerea circuitelor interne din cauza șocurilor de tensiune sau a variațiilor rețelei electrice;
- (xiii) Neconcordanță între seria IMEI înscrisă pe Produs și cea înscrisă pe certificatul de garanție;
- (xiv) Probleme cu privire la recepționarea și transmiterea semnalului audio-video, conexiunii la internet, sunete, ecou, interferențe etc.

3.2.10 Garantia Comerciala Extinsa (Garantia PLUS)

3.2.10.1 Ce este Garantia Comerciala Extinsa, denumita si Garantia PLUS? Garantia Comerciala Extinsa este un serviciu optional, contra cost, oferit de FLIP si functioneaza independent, fara sa afecteze celelalte servicii standard oferite de catre FLIP, cum ar fi dreptul de retur. Totodata, aceasta nu afecteaza valabilitatea garantiei de conformitate pentru care FLIP ramane raspunzator in relatia cu Consumatorul conform legii. Garantia Comerciala Extinsa este disponibila, ca regula, pentru toate Produsele comercializate pe site-ul www.flip.ro, indiferent de tipul si valoarea acestora. Oferta de pret pentru Garantia Comerciala Extinsa, distincta pentru fiecare Produs, este disponibila si poate fi consultata pe site-ul www.flip.ro, in sectiunea dedicata Produsului caruia ii este asociata aceasta Garantie.

3.2.10.2 Beneficiile Garantiei Comerciale Extinse. Garantia Comerciala Extinsa asigura prelungirea perioadei de Garantie comerciala standard oferita de FLIP pentru Produsele achizitionate direct pe site-ul www.flip.ro, cu 12 (douasprezece) sau 24 (douazecisipatru) de luni, in functie de tipul de Produs caruia ii este asociat si/sau optiunea Cumparatorului, precum si o extindere a protectiei oferite de Garantia comerciala standard, prin oferirea urmatoarelor beneficii suplimentare, pe toata durata acestora:

- ✓ Prin Garantia Comerciala Extinsa se prelungesc pe o durata de pana la 12 (douasprezece) sau 24 (douazecisipatru) de luni, in aceleasi conditii, toate beneficiile oferite Cumparatorului prin Garantia comerciala standard.
- ✓ Pe toata durata de valabilitate a Garantiei Comerciale Extinse, preluarea de catre FLIP a Produsului pentru verificare si efectuare reparatii, precum si returnarea acestuia dupa reparare sunt gratuite.
- ✓ Prioritate in service, ceea ce inseamna ca termenul de remediere a defectiunilor si/sau inlocuirea Produsului este de 5 (cinci) zile lucratoare de la primirea acestuia in service-ul FLIP.

In consecinta, pe toata durata de valabilitate a Garantiei Comerciale Extinse, daca Produsul achizitionat nu functioneaza corespunzator, poate fi trimis pentru verificare catre FLIP iar daca in urma verificarii se constata ca Produsul prezinta defectiuni tehnice care il fac impropriu utilizarii, fara vreo culpa din partea utilizatorului, se va proceda dupa cum urmeaza, ordinea solutiilor fiind obligatorie, la latitudinea exclusiva a specialistilor FLIP:

- ✓ 1. Se va proceda la repararea Produsului pentru care exista o Garantie Comerciala Extinsa in vigoare, in conditiile art. 3.2.1.2 de mai sus;
- ✓ 2. Se vor inlocui componentele defecte ale Produsului, dupa caz (in conditiile art. 3.2.1.2. de mai sus);
- ✓ 3. Se va inlocui Produsul cu unul similar (cu specificatii și caracteristici tehnice si de performanță cel puțin egale cu acesta)*.
- ✓ 4. Daca se va constata ca Produsul nu poate fi reparat, se va demara procedura de retur al acestuia si FLIP va rambursa suma platita pentru achizitia Produsului*;

**in cazul inlocuirii Produsului sau a restituirii contravalorii acestuia, efectele serviciului Garantie Comerciala Extinsa incetează.*

3.2.10.3 Situatii in care Garantia Comerciala Extinsa nu se aplica. Pierderea beneficiului Garantiei Comerciale Extinse. Garantia Comerciala Extinsa nu acopera operatiuni de curatare si intretinere a Produselor si nici servicii de asistenta tehnica. Garantia Comerciala extinsa nu acopera orice defectiune sau disfunctionalitate a Produsului. Astfel, nu sunt acoperite de Garantia Comerciala Extinsa situatiile prevazute la art. 3.2.9.6 iar in ceea ce priveste Garantia bateriilor, sunt aplicabile prevederile art. 3.2.9.6 (vii) .

In cazul identificarii de defectiuni determinate de situatiile mentionate la paragraful anterior, Garantia Comerciala Extinsa isi pierde valabilitatea, situatia ce va fi comunicata beneficiarul garantiei de catre reprezentantii FLIP.

3.2.10.4. Achizitia Garantiei Comerciale Extinse. Certificatul de Garantie Comerciala Extinsa. Pentru fiecare Produs comandat pe site-ul www.flip.ro se poate opta pentru achizitia unei Garantii Comerciale Extinse, asociate exclusiv respectivului Produs. Garantia Comerciala Extinsa poate fi achizitionata de Cumparatori, persoane fizice si juridice, doar o data cu Produsul, la momentul plasarii comenzii si poate fi achitata doar in aceeasi modalitate de plata cu cea utilizata pentru Produs (ex: plata online cu card bancar, rate online etc). Pentru achizitionarea Garantiei Comerciale Extinse trebuie parcurse urmatoarele etape:

- Dupa selectarea si adaugarea in cosul de cumparaturi a unui Produs, Utilizatorul are optiunea adaugarii contra cost a Garantiei Comerciale Extinse;

- Utilizatorul are posibilitatea de a alege între cele două variante de Garanție Comercială Extinsă, de 12 luni sau 24 de luni, fiecare dintre aceste variante având menționate prețurile aferente;

- După alegerea tipului de Garanție Comercială Extinsă și exprimarea opțiunii de plată, Utilizatorul va finaliza comanda care include atât Produsul cât și Garanția Comercială Extinsă, aferentă acestuia. În urma achiziției Produsului și a Garanției Comerciale Extinse aferente acestuia, Cumpărătorul va putea accesa și descărca Certificatul de Garanție Comercială Extinsă din Contul de Utilizator, după livrarea Produsului caruia îi este asociată respectiva Garanție Comercială Extinsă.

3.2.10.5. Durata de valabilitate a Garanției Comerciale Extinse. Garanția Comercială Extinsă intră în vigoare la data achiziționării acesteia, consemnată în factura ce însoțește Produsul caruia îi este asociată și are o durată de 12 (douăsprezece) sau 24 (douăzeci și patru) de luni, care se adaugă la durata Garanției comerciale standard oferite de FLIP.

3.2.10.6. Condițiile pentru a beneficia de Garanția Comercială Extinsă. Dacă pe durata de valabilitate a Garanției Comerciale Extinse, întâmpini probleme în utilizarea Produsului pentru care ai achiziționat acest tip de garanție, probleme cauzate de o defecțiune a Produsului neimputabilă ție, Produsul va fi preluat de FLIP, verificat, reparat sau înlocuit, dacă următoarele condiții sunt îndeplinite cumulativ:

✓ Produsul a fost cumpărat direct de la FLIP sau distribuții agreați ai acestuia;

✓ În momentul solicitării reparației, faci dovada achiziționării Produsului, prin prezentarea facturii, și prezinti Certificatul de Garanție Comercială Extinsă;

✓ Produsul se afla în perioada de Garanție Comercială Extinsă, conform informațiilor consemnate în Certificatul de garanție aferent;

✓ Nu este identificată o situație din categoria celor care conduc la pierderea beneficiului garanției. În cazul în care dorești să beneficiezi de serviciul Garanției Comerciale Extinse pentru un Produs care prezintă disfuncționalități, trebuie parcurse etapele prevăzute în Contul de Utilizator pentru trimiterea telefonului în service-ul Flip.

3.2.10.7. Dreptul de retragere. Consecințele exercitării dreptului de retur al Produsului. Cumpărătorul persoană fizică (Consumatorul) beneficiază de dreptul legal de a se retrage din contractul de achiziție a Garanției Comerciale Extinse, în termen de 14 zile de la data intrării în posesia fizică a Produsului

caruia ii este asociata respectiva garantie, drept extins de Flip prin acordarea beneficiului suplimentar de returnare a Garantiei Comerciale Extinsa in termen de 30 de zile de la data intrarii in posesia fizica a Produsului caruia ii este asociata respectiva garantie, printr-o notificare transmisa catre FLIP la adresa contact@flip.ro. Intr-o astfel de situatie, FLIP va emite pentru respectivul Produs si va comunica Cumparatorului in conditiile mentionate la capitolul 3.2.10.4, un Certificat de garantie standard, care va inlocui Certificatul de Garantie Comerciala Extinsa, a carui valabilitate se pierde la data notificarii anterior mentionate. In cazul in care Cumparatorul isi exercita dreptul de retragere din contractul de vanzare cumparare a Produsului care are asociata o Garantie Comerciala Extinsa sau in cazul exercitarii dreptului de retur a acestui Produs, se va considera returnata automat si Garantia Comerciala Extinsa. In cazul in care se va justifica returnarea de catre FLIP a contravalorii Produsului, FLIP va returna inclusiv contravaloarea Garantiei Comerciale Extinse asociate respectivului Produs, returnat.

4. Proprietate Intelectuală

***Pe scurt:** tot ceea ce vezi pe Site/Platformă ne aparține din punct de vedere al drepturilor de autor si al proprietății intelectuale si avem drept exclusiv de folosinta asupra lor, iar tu te obligi să nu ne încalci aceste drepturi și să nu folosești nicio informatie de pe Site, indiferent de forma de prezentare a acesteia, fără acordul nostru prealabil.*

4.1. Denumirile comerciale, mărcile, drepturile de autor și orice alte drepturi de proprietate intelectuală înregistrate sau în curs de înregistrare referitoare la Produse si Servicii publicate pe Platformă sunt și vor rămâne proprietatea exclusivă a Flip sau după caz, a licențiatorilor Platformei. Utilizatorul Platformei nu va avea niciun drept și nicio pretenție cu privire la acestea.

4.2. Utilizatorul nu va acționa în niciun fel care ar putea aduce atingere drepturilor prevăzute în art. 4.1 de mai sus. Utilizatorul se obligă să nu folosească în niciun scop, direct sau indirect, simin nico modalitate (independent sau ca parte dintr-un intreg) niciun semn grafic sau denumire similare sau identice cu cele publicate pe Platforma Flip,

4.3. Toate informațiile disponibile pe Site (inclusiv, dar fără a se limita la, imagini statice sau dinamice, text, logo-uri, simboluri, reprezentări comerciale, video-uri etc.) care pot fi vizualizate sau accesate în orice mod prin utilizarea unui echipament electronic, conținutul e-mailurilor trimise Utilizatorului prin intermediul Site-ului, orice informație disponibilă Utilizatorului (inclusiv, dar fără a se limita la informatii in legatura cu functionalitatile Site-ului si ale Conturilor) sau comunicata acestuia prin orice mijloc de către un reprezentant al Site-ului/Flip sunt și rămân proprietatea exclusivă a Flip, in calitate de titular al drepturilor de autor si proprietate intelectuala (detinute direct sau indirect prin licențe de utilizare și/sau publicare, exclusive/neexclusive, limitate/nelimitate în timp etc.). Utilizatorul poate copia, transfera și/sau utiliza astfel de date numai în scopuri personale sau în afara

unei activități desfășurate cu titlu profesional și numai în cazul în care nu intră în conflict cu interesele Flip și cu prevederile prezentului document.

4.4. Este interzisă în mod expres utilizarea conținutului disponibil pe Site în orice alte scopuri decât cele permise expres prin prezentul document sau în mod distinct de către Flip.

5. Publicitate și Comunicări comerciale. Campanii promotionale

***Pe scurt:** atunci când facem activități de marketing direct, adică intenționăm să îți comunicăm materiale comerciale sau publicitare, îți solicităm în prealabil consimțământul.*

5.1. Utilizatorul își poate exprima consimțământul pentru a primi Comunicări comerciale prin poșta electronică / SMS/apeluri telefonice, permițând Flip să efectueze astfel de comunicări, prin bifarea opțiunii specifice la momentul primei înregistrări a adresei de email sau a numărului de telefon pe Site-ul Flip.

5.2. Utilizatorul poate oricând să revoce consimțământul privind astfel de Comunicări comerciale prin:

- transmiterea unei solicitări în scris Flip la adresa de e-mail din secțiunea „Contact” din Site sau prin altă metodă pusă la dispoziție Utilizatorului - în acest caz, revocarea va produce efecte în cel mult 48 (patruzeci și opt) de ore de la inițierea procedurii;
- renunțarea la primirea Newsletterelor sau a Comunicărilor comerciale, în orice moment, prin accesarea link-ului dedicat care se regăsește în cuprinsul oricărui Newsletter;
- bifarea opțiunii de retragere a consimțământului în secțiunea dedicată de pe Site.

5.3. Posibilitatea modificării opțiunii initiale sau anterioare referitoare la acordul sau refuzul de a primi Comunicări comerciale, va fi menționată obligatoriu în toate Comunicările comerciale transmise de către Flip Utilizatorilor Site-ului.

5.4. Newsletterele și Comunicările comerciale ale Flip sunt transmise prin intermediul Partenerilor contractuali specializați ai Flip, accesul acestora la datele cu caracter personal ale Utilizatorilor și modalitatea de prelucrare și de asigurare a securității acestor date datelor, realizându-se în conformitate cu Politica Flip de prelucrare a datelor cu caracter personal, disponibilă pe Site.

5.5. Renunțarea Utilizatorului la primirea Newsletterelor sau ale altor Comunicări comerciale va produce efecte doar pentru viitor.

5.6. Flip își rezervă dreptul de a selecta, după caz, justificat și în mod unilateral, persoanele cărora le trimite Newslettere și alte Comunicări comerciale, indiferent de opțiunea acestora de a primi astfel de Comunicări comerciale, Flip neputând fi trasă la răspundere pentru o astfel de selecție.

5.7. În cadrul Campaniilor promotionale desfășurate de Flip, prevederile prezentului document se vor completa cu cele ale Regulamentului de Campanie dedicat iar în caz de neconcordanță între cele două documente, în relația cu

Consumatorul voi prevala reglementarile mai avantajoase pentru acesta. In cazul Campaniilor promotionale avand ca obiect eventuale reduceri ale Pretului de Vanzare Flip, ne vom conforma obligatiilor legale incidente (dupa caz, calcularea si publicarea Pretului Anterior de Vanzare).

6. Răspunderea în procesul de utilizare a Platformei

***Pe scurt:** ești răspunzător pentru Comenzile plasate, datele furnizate și modul în care utilizezi Site-ul nostru.*

6.1. Conținut generat de Utilizatori

6.1.1. Tot conținutul pe care îl postezi prin intermediul Site-ului (cum ar fi Recenziile Produselor) este responsabilitatea exclusivă a ta, ca persoana care ai creat respectivul conținut.

6.1.2. Deși Flip nu monitorizează în mod obișnuit conținutul postat de Utilizatori, ne rezervăm dreptul de a face acest lucru și de a elimina conținutul care încalcă prevederile prezentului document, legea aplicabilă sau principiile de buna cuviință, respect și limbaj adecvat mesajelor publice, precum și conținutul despre care suntem informați de terti că încalcă drepturi de autor, drepturi de proprietate intelectuală, ca aduce prejudicii altor persoane sau este neconform realității.

6.1.3. În cazul în care Flip va fi tras la răspundere pentru conținutul postat de Utilizatori pe Site, ne rezervăm dreptul de a ne îndrepta împotriva Utilizatorului respectiv pentru o reparare integrală a prejudiciului suferit.

6.1.4. Flip nu susține sau garantează în vreun fel acuratețea conținutului comunicărilor postate prin intermediul Site-ului de Utilizatori și nici nu sprijină și/sau achiesează la parerile exprimate de Utilizatori referitor la Serviciile și Produsele disponibile prin Platformă, aceștia fiind singuri răspunzători pentru conținutul respectiv.

6.1.5. Prin folosirea Site-ului, ești de acord și accepți că poți fi expus unui conținut care ar putea să fie defăimător, denigrator, inexact sau inadecvat sau, în anumite cazuri, că vor putea exista postări care să inducă în eroare. Deși va face eforturi pentru asigurarea publicării în mod responsabil de conținut de către Utilizatori, Flip nu va fi de nicio manieră responsabil pentru acest conținut postat de Utilizatori, incluzând, dar fără a se limita la erori sau omisiuni sau pentru orice fel de prejudiciu, material sau moral, direct sau indirect generat de conținutul postat pe Site, transmis pe e-mail sau rețele de socializare sau făcut în orice alt mod public de către Utilizatori.

6.2. Folosirea Site-ului

6.2.1. Prin prezentul document ieși la cunoștință, accepți și te obligi să nu utilizezi Site-ul:

- a) în orice mod care încalcă orice legi sau reglementări locale, naționale sau de altă natură sau orice ordin al unei instanțe din orice jurisdicție relevantă;

- b) în orice scop care nu este permis de prezentul document;
- c) în orice mod care încalcă drepturile oricărei persoane sau entități, inclusiv drepturile lor de autor, marca comercială sau alte drepturi de proprietate intelectuală sau alte drepturi private sau contractuale;
- d) pentru a distribui reclame de orice fel sau post sau să comunici în alt mod orice material sau mesaj fals sau înșelător de orice fel, inclusiv cu privire la concurenți, potențiali concurenți etc.;
- e) în orice mod care, cu intenție sau fără, hărțuiește, amenință sau intimidează orice alt Utilizator sau Vizitator al Platformei;
- f) în orice mod care indiferent dacă este cu intenție sau fără, promovează sau incită la rasism, violență, ură, agresiune fizică sau morală etc;
- g) în orice mod care este abuziv, defăimător, inexact, obscen, jignitor sau explicit sexual;
- h) ca să postezi fotografii sau imagini ale unei alte persoane fără permisiunea sa (și dacă este minor, permisiunea tutorelui legal al minorului);
- i) ca să promovezi activități ilegale sau în orice fel care să conducă la încurajarea, achiziționarea sau desfășurarea oricărei activități ilicite sau infracționale sau care poate provoca vătămări, suferințe sau neplăceri oricărei persoane;
- j) ca să accesezi, să manipulezi, să produci daune sau să utilizezi zone din Platforma care nu sunt destinate publicului (de ex: sisteme informatice, servere sau echipamente Flip sau ale furnizorilor de sisteme Flip);
- k) ca să accesezi sau să încerci să accesezi date ale altor Utilizatori sau Vizitatori sau ca să în mod ilicit oricare dintre măsurile de securitate ale Platformei sau ca să verifici să scanezi sau să testezi vulnerabilitatea oricărui sistem sau rețea sau să încalci sau să eviți orice masura de securitate sau de autentificare;
- l) în orice mod care, intenționat sau nu, duce în eroare sau are drept scop înșelarea altui Utilizator sau Vizitator al Site-ului;
- m) ca să introduci orice program malware, virus sau alt program software care dăunează sau interferează cu funcționarea Site-ului, incluzând, dar fără a se limita la cancelbots, refuz al atacurilor de serviciu (denial of services), bombe de timp, cai troieni, viruși sau orice alt software sau hardware distrugător;
- n) ca să interferezi sau să perturb (sau să încerci să faci acest lucru) accesul oricărui Vizitator sau Utilizator, gazdă sau rețea, inclusiv, fără limitare, trimiterea unui virus, supraîncărcare, flooding, spamming, bombardare prin poștă a serviciilor sau prin scrierea scripturilor creatoare de conținut astfel încât să interfereze sau să creeze o povară nejustificată pentru servicii;
- o) ca să copiezi, să modifichi sau să distribui conținutul altor Utilizatori fără consimțământul acestora;
- p) în alte scopuri comerciale decât cele permise în mod expres în acest si pentru care ai acordul Flip;
- q) ca să ocolești măsurile utilizate pentru a preveni sau restricționa accesul la Site;
- r) ca să soliciți sau să furnizezi servicii ilegale sau ilicite;
- s) ca să colectezi informații despre alți Utilizatori sau Vizitatori fără acordul lor;

- t) ca să obții acces neautorizat la Site, serverul pe care sunt stocate sistemele și informațiile sau orice server, computer sau bază de date conectat la Site;
- u) ca să falsifici orice antet de pachete TCP / IP sau orice parte din informațiile antetului în orice e-mail sau postare, sau să folosești Serviciile pentru a trimite informații sursă alterate, înșelătoare sau false;
- v) ca să răzui, să crawlizi, să păstrezi sau să utilizezi Site-ul sau orice conținut pentru phishing, spam, trolling sau orice scop (comercial) neautorizat;
- w) ca să promovezi sau să sprijini sau să soliciți implicarea în orice altă platformă sau cauză politică, religioasă (recunoscută ca organizată sau neorganizată), cult sau sectă de orice fel.

6.2.2. Vei păstra în condiții de siguranță adresa de mail (user name-ul) și parola aferente Contului, fiind singurul responsabil în cazul utilizării frauduloase a acestora de către un terț.

6.2.3. Flip va face toate demersurile pentru a asigura functionarea optima permanenta a Site-ului dar nu va putea fi tinuta raspunzatoare pentru niciun prejudiciu cauzat Utilizatorilor sau tertilor ca urmare a eventualelor disfuncționalități tehnice ale Site-ului (ex: imposibilitatea temporara a accesării unui link de pe Site).

7. Solicitari si sesizari

7.1. Ne poți contacta în general în scris, la adresa de e-mail din secțiunea „Contact” din Site (contact@flip.ro) pentru orice nelămurire sau probleme ai în legătură cu Serviciile sau Produsele oferite de Flip, inclusiv pentru a identifica și corecta eventuale erori care au loc cu ocazia introducerii datelor, încălcări ale drepturilor de autor, informații neconcordante etc. În funcție de dezvoltările tehnice ale Site-ului, este posibil să ai la îndemână în viitor și alte metode de comunicare cu noi (precum formular dedicat de sesizări postat pe Site, chat online, comunicare din Contul tău de Utilizator, rețele de socializare etc.), pe care ți-le vom aduce la cunoștință.

7.2. Orice sesizare sau reclamație primită de Flip va fi tratată cu maxima atenție astfel încât să beneficiezi de o experiență plăcută și facilă de interacțiune cu Flip. Flip va răspunde sesizărilor și reclamațiilor tale în cel mai scurt timp posibil și nu mai târziu de 7 de zile de la primirea sesizării sau reclamației.

7.3. Flip va depune toate diligentele rezonabile pentru soluționarea amiabilă a oricărui sesizări sau reclamații, motiv pentru care îți recomandăm ca în cazul oricărei nemulțumiri legate de Produse sau Servicii, de modul în care îți poți exercita drepturi pe care le ai în calitate de Utilizator sau Client, de informațiile furnizate pe Site, de funcționalitatea Site-ului sau interacțiunea cu aceasta, angajații Flip sau Partenerii acestuia cu care nu intri într-o relație contractuală directă (ex: curierii) etc. să ne contactezi pentru a identifica în mod constructiv o soluție cât mai bună pentru tine.

7.4. În cazul în care nu vei fi mulțumit de soluția propusă și ai calitatea de Consumator în relația contractuală cu Flip, poți recurge în afara soluționării eventualului litigiu potrivit regulilor de drept comun, de către instanțele judecătorești, la Soluția Alternativă de Soluționare a Litigiilor, pusă la dispoziție de Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor (Platforma SAL, accesibilă la <https://anpc.ro/ce-este-sal/>) sau la Soluționarea on-line a

litigiilor prin intermediul Platformei SOL a Comisiei Europene, accesibila la adresa <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=RO>.

8. Prelucrarea datelor cu caracter personal

Flip garanteaza prin prezentul document ca prelucrarea tuturor datelor cu caracter personal la care va acces in vederea executarii corespunzatoare a obligatiilor asumate in relatia cu Vizitatorii, Utilizatorii, Clientii Site-ului, se realizeaza in conditii de legalitate si securitate a prelucrarii, in conformitate cu reglementarile nationale si europene in vigoare. Toate informatiile relevante referitoare la procesul de prelucrare de catre Flip a datelor cu caracter persoanel (ex: categoriile de date cu caracter personal ce fac obiectul prelucrarii, persoanele vizate si drepturile acestora, scopul prelucrarii si temeiul legal al acestia, durata prelucrarii, destinatarii si transferul datelor etc.) sunt prezentate detaliat in **Nota de informare Flip referitoare la prelucrarea a datelor cu caracter personal** (parte din Politica generala Flip de prelucrare a datelor cu caracter personal), care completeaza prevederile prezentului document, ca parte integranta din acesta si care se regaseste si poate fi consultata pe Site.

9. Modificările Termenilor si Condițiilor

Este posibil ca in functie de prevederile legislative aplicabile, capacitatile Site-ului, strategia de afaceri Flip, si nu numai, sa fie necesara actualizarea prezentului document, caz in care te vom notifica in mod corespunzator (pop-up, push notification, e-mail etc.). Totodata vei gasi intotdeauna pe Site varianta actualizata a prezentului document, cu precizarea datei de intrare in vigoare, noua varianta producand efecte doar pentru viitor si neafectand contractele deja in derulare, decat cu acordul prealabil al partilor implicate.

10. Activitatea peste granițele României

Serviciile Flip si Produsele comercializate pe Site sunt livrate exclusiv pe teritoriul României, în conformitate cu opțiunile de selectare a județelor și a localităților disponibile pe Site, în formularul de Comandă.