

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 său, 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	101.770 LEI
Sediul social	Strada Ștefan cel Mare nr. 549, Brăila, Județul Brăila, Romania
Număr registrul comerțului	J2019000664091
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 juridică, având datele de identificare anterior menționate, care deține, administrează și operează site-ul Flip <https://www.Flip.ro> ("**Site-ul**" sau "**Platforma**") și prin intermediul căruia persoanele pot vinde telefoanele mobile second-hand și alte bunuri electronice ("**Vânzătorii**") iar persoanele interesate pot achiziționa telefoane mobile second-hand și alte bunuri electronice, recondiționate ("**Cumpărătorii**").

Flip este un **operator independent de recondiționare** și nu este afiliat cu Apple, Samsung, Huawei, Xiaomi.

Stocul de telefoane mobile și alte bunuri de natură electronică listate spre vânzare pe Site aparține Flip. Bunurile mobile de tip electronic (ex: telefoane mobile, tablete etc) sunt second-hand și au trecut anterior listării pe Site printr-un proces de testare completă în peste 60 de puncte și de recondiționare. **Performanța și siguranța sunt verificate.**

Pentru dispozitivele Apple, Istoricul pieselor și service-ului din iOS poate afișa „Înlocuit/Necunoscut/Utilizat” (*Replaced/Unknown/Used*) pentru baterie/afișaj/cameră.

De asemenea, prin intermediul Site-ului vei mai găsi și alte produse de vânzare, precum accesorii noi pentru Produsele comercializate pe Site.

Accesarea Site-ului se poate face de oricine, în calitate de Vizitator, dar ca să poți utiliza Site-ul și beneficia de Produsele și Serviciile oferite, în calitate de Utilizator, Client - Vanzator sau Cumparator, trebuie să citești și să accepți în prealabil conținutul acestui document Termeni și Condiții. În cazul în care nu vei accepta acest document Termeni și Condiții, nu vom intra într-o relație contractuală cu tine și, în consecință, nu vei putea achiziționa Produse și 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 îți vei crea cont la noi pe Site, vei deveni un "**Utilizator**" și vei intra în această calitate, într-o relație contractuală la distanță cu noi, prin acceptarea prevederilor prezentului document Termeni și Condiții.

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. 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
Afiliați	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). Accesoriiile comercializate pe Site sunt noi si beneficiaza de garantia oferita de producatorul acestora. Accesoriiile se achizitioneaza separat de Produsul caruia ii sunt dedicate dar doar impreuna cu acesta. Accesoriiile care se furnizeaza ca parte a Produsului, conform definitiei acestuia (de ex: incarcator, cablu de incarcare) sunt noi si compatibile (aftermarket). Prin exceptie, anumite categorii de Accesorii pot fi originale sau compatibile, dar de ocazie si, dupa caz, reconditionate de Flip (ex: controllere pentru Consolele de jocuri, furnizate fiecare impreuna cu un cablu USB de incarcare, nou, compatibil), situatie care va fi adusa la cunostinta persoanelor interesate prin publicarea pe Site a informatiilor relevante.
Bun	Bunurile mobile de tip electronic care sunt trimise de Vânzători catre Flip, pana la momentul la care sunt achizitionate de Flip, devenind astfel Produse, conform definitiei de mai jos. In cazul consolelor, prin Bun se intelege consola si toate controllerele transmise spre verificare impreuna cu aceasta.

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 care detine un Cont pe Site si inregistreaza o Comanda in calitate de Vanzator sau Cumparator, precum si, dupa caz, persoana juridica, care achizitioneaza efectiv Produsul, conform informatiilor consemnate in documentele fiscale aferente Comenzii.
Comandă	Operațiunea prin care un Client, fie in calitate de Vanzator, fie in calitate de Cumparator, solicita Produse sau Servicii oferite pe Site de Flip, consemnata in scris, pe suport durabil (ex: e-mail, suport fizic)
Comunicari 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 achizitionate, informatii cu privire la oferte sau promotii, cercetari de piata, sondaje de opinie etc.
Consumator	Clientul persoana fizica, care in calitate de Cumparator, incheie la distanta un contract de achizitie Produse si/sau Accesorii si/sau Servicii cu Flip, prin mijloace electronice, fara prezenta fizica a partilor si care beneficiaza astfel de protectie suplimentara in baza legislatiei specifice (ex: dreptul de retragere din contract, garantia de conformitate a Produselor, drepturi de informare etc).
Cont	Sețiune din Site accesibila pe baza de inregistrare cu adresa e-mail si parola, care permite Utilizatorului sa transmita o Comanda (atat in calitate de Vanzator, cat si in calitate de Cumparator) sau sa acceseze alte Servicii (ex: evaluare Bun), sa transmita catre Flip Bunuri spre verificare, ofertare de pret , sa achizitioneze Produse, sa transmita recenzii, sa formuleze cereri de retur, sesizari si reclamatii etc si care contine date cu caracter personal ale Utilizatorului, date de preluare Bun sau, dupa caz, de livrare Produse si facturare, istoricul Comenzilor, informatii despre conturi IBAN, carduri etc. Utilizatorul este responsabil și se va asigura că toate informațiile existente in

	Cont sunt corecte, complete și actualizate iar datele de acces la Cont (email si parola) nu vor fi încredințate niciunei terțe persoane, fiind răspunzător de integritatea și păstrarea acestora.
Contract	Este Contractul incheiat la distanta intre Flip si Client, in calitatea sa de Vanzator sau Cumparator, prin mijloace electronice si fara prezenta fizica a Partilor. Contractul este alcatuit din prezentul document Termeni si Conditii, Comanda acceptata si toate celelalte documente mentionate in acesta, elaborate sau, dupa caz, acceptate si insusite de Parti, care reglementeaza drepturile si obligatiile acestora, in functie de calitatea lor contractuala (Flip, Utilizator, Client, Vanzator, Cumparator).
Cumpărător	Clientul care transmite pe Site o Comanda de achizitie Produse/Accesorii/Servicii.
Garantia Comerciala Extinsa (Garantia PLUS)	Garantia Comerciala Extinsa (Garantia PLUS) este un serviciu optional, contra cost, oferit de FLIP. Garantia Comerciala Extinsa (Garantia PLUS) 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 unor beneficii suplimentare, pe toata durata acesteia.
Oferta de Preț	Oferta transmisa de Flip Clientului care intentioneaza vanzarea prin intermediul Site-ului a unui Bun si care consemneaza pretul oferit de Flip pentru achizitia respectivului Bun, stabilit in urma verificarii acestuia.
Oferta estimată de Preț	Oferta preliminara si orientativa de preț, calculată în mod automat de Site prin intermediul unui calculator de preț, comunicată Clientului care intentioneaza vanzarea prin intermediul Site-ului a unui Bun catre Flip, și care va putea fi ajustată de Flip in urma Procesului (poate creste, scadea sau ramane egala). Oferta estimata de Pret contine 2 (doua) variante de pret, si anume Pretul Estimat Standard si Pretul Estimat Instant. In cuprinsul prezentului document,

	in lipsa unei mentiuni exprese, prin Pretul Estimat, se va intelege oricare si fiecare dintre cele doua tipuri de pret - Standard si/sau Instant.
Prețul Achizitiei	Pretul mentionat in Oferta de Pret acceptata de Client prin Comanda de vanzare si care va fi transferată de Flip Vanzătorului ca urmare a Vânzării Produsului.
Pret Estimat Standard	Pretul mentionat in Oferta Estimata de Pret, ofertat cu caracter orientativ de Flip si valabil in cazul in care Clientul opteaza pentru vanzarea standard a Bunului catre Flip.
Pret Estimat Instant	Pretul mentionat in Oferta Estimata de Pret, ofertat cu caracter orientativ de Flip si valabil in cazul in care Clientul opteaza pentru vanzarea rapida a Bunului catre Flip.
Preț de Retail (sau Preț de Nou)	Reprezinta prețul mediu al unui Produs cu aceleași specificatii si caracteristici tehnice si functionale, aceeasi marca, nou, sigilat și se calculeaza de Flip ca medie aritmetică a prețurilor de vânzare afisate de către 4 magazine online, care comercializează acest produs pe piața din România, magazine alese de Flip pentru calcul ca magazine de referinta. Pretul de Nou ia in calcul preturile de vanzare ale magazinelor de referinta tinand cont de eventuale discounturi sau promotii in vigoare la data colectarii datelor si este valabil o saptamana. Pretul de Nou calculat conform datelor colectate saptamanal este modificat doar in cazul in care se diminueaza cu mai mult de 10% fata de cel valabil la data de referinta. In cazul produselor care nu se mai gasesc pe piata noi, Pretul de Nou se stabileste pe baza Pretului de Retail calculat pentru modelul ulterior, disponibil nou pe piata, aplicand un procent de depreciere bazat pe date istorice. Pretul de Retail (sau Pretul de Nou) nu este pretul la care produsele pot fi achizitionate pe Platforma Flip.

	Scopul pentru care Flip calculeaza si afiseaza Pretul de Retail (sau Pretul de Nou) este strict orientativ, pentru a informa Vizitatorul, Utilizatorul si/sau Clientul despre diferentele de pret dintre produsele noi si Produsele din categoria reconditionate, oferite spre vanzare de Flip, pentru ca respectivele persoane sa poata lua o decizie de tranzactionare corecta, informata si asumata (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 vanzare pe Site, stabilit în mod independent de către FLIP conform politicii sale comerciale și care reprezintă prețul final pe care Cumparatorul trebuie să-l achite pentru Produs (nu contine eventuale costuri de ambalare si/sau livrare).
Pret Anterior de Vânzare	Reprezinta in cazul reducerii Pretului de Vânzare al unui Produs (de ex. In cadrul Campaniilor de reduceri), cel mai scazut Pret de Vânzare 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 Vânzare va fi cel mai mic Pret de Vânzare practicat in respectiva perioada de Flip. Daca reducerea aplicata Pretului de Vânzare este majorata treptat pe parcursul aceleiasi campanii de reduceri, Pretul Anterior de Vânzare este considerat Pretul de Vânzare fara reducere inainte de prima aplicare a reducerii de Pret de Vânzare. 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, laptop-uri, ceasuri inteligente/smartwatches, console jocuri/play station etc) puse de Flip la vânzare pe Site pentru a fi cumpărate, precum și Bunurile trimise de Vândători 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). Prin Produs, in cazul laptop-urilor si a ceasurilor inteligente (smartwatches) se intelege laptopul/ceasul, cablul de incarcare si incarcatorul. Prin Produs in cazul consolelor de jocuri se intelege consola, un controller (original sau compatibil, dar de ocazie si, dupa caz, reconditionat de Flip), un cablu HDMI, un cablu USB de incarcare (pentru controller) si un cablu de alimentare (pentru consola). Pentru toate Produsele (inclusiv pentru controllere), cablurile HDMI, de incarcare si alimentare si incarcatoarele sunt noi si compatibile (aftermarket), dar nu destinate incarcarii rapide.
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
Vânzător	Flip si/sau Clientul care inregistreaza pe Site o Comanda de vanzare Bunuri, indiferent de modul in care se solutioneaza ulterior Comanda (ex: returnare Bun ca urmare a refuzului Ofertei de Pret, achizitie Bun de catre Flip, 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 cu privire la un Produs achizitionat de acesta de pe Site, cu scopul de a prezenta propria experienta de utilizare a Site-ului, 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. Flip poate implementa si pentru

	Vanzatorii de Bunuri prin intermediul Site-ului, un sistem de transmitere recenzii, guvernat de aceleasi reguli ca cel aplicabil Cumparatorilor.
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 doar aferent si integrate proceselor de achizitie Bunuri sau vanzare Produse si care constau, nelimitativ si cu titlu exemplificativ, in operatiuni de verificare tehnica si estetica a Bunurilor transmise de Vanzator in vederea vanzarii, reparatia Bunurilor, garantie extinsa etc.
Ultimul Pret Cunoscut (UPC)	Este ultimul preț cu TVA, cunoscut, al unui telefon nou, sigilat, afișat 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, după caz, Produse, cu respectarea prevederilor prezentului document.

2.2. Dacă ai autorizat o persoană minoră să folosească Site-ul, ești unic si intergral răspunzător de întregul comportament al acesteia pe Site, inclusiv de orice acțiune pe care minorul o întreprinde si 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, reglementărilor și legislației în vigoare, sau în oricare alt mod ce poate prejudicia Flip, Afiliații 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. Dacă ești Cumparator, Comanda ta se consideră acceptată de către noi iar contractul de vânzare - cumpărare Produse încheiat în condițiile**

prezentului document si cu respectarea specificatiilor din Comanda, la confirmarea de catre Flip a acceptarii Comenzii tale de achizitie a Produselor si a disponibilitii acestora, in conditiile comandate de tine.

Daca esti Vanzator si cu conditia ca Pretul Achizitiei oferit de Flip sa fie egal cu sau mai mare decat cel acceptat de tine prin Oferta estimata de Pret, contractul de vanzare cumparare a Bunului se considera incheiat la data la care ai acceptat Oferta estimata de Pret dar devine efectiv, adica determina transferul dreptului de proprietate asupra Bunului din patrimoniul Vanzatorului catre Flip, la data comunicarii de catre Flip a acestui Pret de Achizitie. Pana la comunicarea de catre Flip a Pretului Achizitiei, egal sau mai mare cu/decat cel din Oferta estimata acceptata de tine, Bunul ramane in proprietatea ta, adica a Vanzatorului.

Daca esti Vanzator si Pretul Achizitiei oferit de Flip este mai mic decat cel acceptat de tine prin Oferta estimata de Pret, contractul de vanzare cumparare a Bunului se considera incheiat la data la care ai acceptat Oferta estimata de Pret, doar cu conditia sa iti exprimi expres acordul pentru valoarea acestui Pret de Achizitie, in termen de 14 zile de la comunicarea acestuia de catre Flip. In acest caz contractul de vanzare a Bunului devine efectiv, adica determina transferul dreptului de proprietate asupra Bunului din patrimoniul Vanzatorului catre Flip, la data la care iti exprimi acordul pentru acest Pret de Achizitie si doar conditionat de acest acord. In cazul in care nu iti exprimi acordul in termen de 14 zile de la comunicarea Pretului de Achizitie (cu valoare mai mica decat cea acceptata de tine prin Oferta estimata) sau refuzi expres acest pret, se va considera ca vanzarea Bunului catre Flip nu a avut loc si Bunul iti va fi returnat. Pana la acceptarea expresa de catre tine a Pretului de Achizitie (cu valoare mai mica decat cea acceptata de tine prin Oferta estimata), ramai proprietarul exclusiv al Bunului.

În cazul în care ai făcut deja plata pentru respectiva Comandă și nu o putem onora, îți vom comunica aceasta situatie si iti vom returna sumele achitate, in masura posibilitatilor, in aceeasi modalitate in 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 cantitatii Produselor si, dupa 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 anulata, 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 si o confirma prin SMS/e-mail/notificare push sau alt mod pe care îl avem implementat la momentul respectiv si care permite consemnarea pe suport durabil a acesteia. Ca regula, odata cu confirmarea Comenzii vei primi si informatii referitoare la preluarea Bunurilor si/sau livrarea Produselor si, dupa caz, a Accesoriilor. Te rugăm să ai în vedere că din Contractul incheiat cu tine la distanta (ex: contract de

vanzare Bunuri/Produse) 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 raspunzator de riscul de deteriorare sau pierdere a Bunului/Produsului/Accesoriilor pe toata perioada in care acesta se afla in posesia sa, precum si pe toata perioada de livrare, transport, manipulare si depozitare, in cazul in care serviciile de transport, manipulare si depozitare sunt efectuate de catre Flip sau au fost contractate de Flip. In relatia cu Vanzatorul Bunurilor, riscurile de deteriorare sau pierdere a Bunurilor se suporta de Flip incepand cu momentul preluarii de catre curier a Bunurilor de la acesta si inceteaza in cazul returnarii, la momentul predarii de catre curier a Bunului catre Vanzator, cu exceptia situatiei mentionate la art. 3.1.18. In relatia cu Cumparatorul, riscurile de deteriorare sau pierdere a Produselor si, dupa caz, a Accesoriilor, se transfera catre Cumparator (sau persoana desemnata de acesta cu primirea) la momentul predarii catre acesta a Produselor si Accesoriilor de catre curier iar in caz de retur, sunt asumate de Flip de la momentul preluarii Produsului/Accesoriilor de la Cumparator de catre curier.

2.15. Recenzii si Rating. In urma finalizarii unei Comenzi de achizitie a Produsului, Clientul are posibilitatea sa prezinte pe scurt, referitor la Produsele si Accesoriile achizitionate, parerea personala referitoare la calitatea acestora si conformitatea cu informatiile furnizate de Flip, insotita, dupa caz, de fotografii. Recenzia va fi insotita 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 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.

Flip poate implementa si pentru Vanzatorii de Bunuri prin intermediul Site-ului, un sistem de transmitere recenzii, guvernat de aceleasi reguli ca cel aplicabil Cumparatorilor. In acest caz, **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 .

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 finanțatoare, parteneri Flip, în cazul opțiunii de plată a Produselor prin credit, când procedura de verificare a eligibilității tale a fost deja demarată de aceste entități pentru sumele menționate în Comanda, iar aceste valori se modifică).

2.17 Clientul Flip care optează pentru emiterea facturii pe persoană juridică, pierde calitatea de Consumator în relația contractuală cu Flip, Flip putând decide în mod unilateral dar transparent, retragerea sau păstrarea în relația cu aceștia a drepturilor stabilite de lege în beneficiul exclusiv al Consumatorului. Referințele din cuprinsul prezentului document la Consumator nu se vor aplica și persoanelor juridice.

Orice sesizare sau solicitare de informații se va face doar prin intermediul secțiunii ”Contact” din Platformă sau prin intermediul altor funcționalități ale Platformei, în curs de dezvoltare. Rețelele sociale (Instagram, Facebook, TikTok etc.) nu reprezintă canale oficiale de comunicare iar plangerile și solicitările de informații transmise prin intermediul acestora nu vor fi luate în considerare în procesul de răspuns la solicitări de informații și/sau procesul de soluționare a plangerilor.

3. Cum funcționează Flip?

Pe scurt: Îți explicăm modalitatea în care poți vinde un Bun sau achiziționa un Produs și, după caz, Accesorii ale acestuia sau Servicii aferente, 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 Vanzătorilor și Cumpărătorilor noștri. De aceea, până să fie puse la vânzare pe Site, 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 pe Site. 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 Pretul Achizitiei .

3.1.1. Dacă ai un dispozitiv electronic pe care vrei să îl vinzi prin intermediul www.flip.ro, 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 rezervându-și dreptul de a decide și/sau modifica în mod unilateral ce categorii de Bunuri sunt admise pentru vânzare (de ex: telefoane mobile și/sau tablete etc), și dacă, în mod exceptional, pentru unele dintre Bunuri oferta se aplică și poate include și anumite accesorii optionale (ex: console însoțite de unul până la 4 controllere, originale și utilizate). Informația referitoare la categoriile de Bunuri eligibile pentru vânzare prin intermediul site-ului Flip este disponibilă pe Site, în rubrica destinată vânzării.

3.1.2. Eligibilitatea produselor. Criteriile folosite. Va trebui să completezi un formular virtual, alegând anumite caracteristici tehnice, functionale și 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 achiziționa 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 în baza unui algoritm care funcționează în spate. Mai jos vei regăsi criteriile referitoare la aspect (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 Vănzătorilor pe Site si in sectiunea 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*), adica aspectul Bunului pe care dorești sa il vinzi, 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 (Conditie estetica sau Aspect)	Descriere
Perfect	Bunul 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.
Urme usoare de folosire	Bunul prezintă prezinta câteva zgârieturi foarte fine, aproape insesizabile chiar și de la apropiere (sau cu ecranul aprins).
Urme vizibile de folosire	Bunul prezintă mici urme de folosință, însă mai accentuate decât în cazul criteriului “Urme usoare de folosire”, 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>).
Uzat	Bunul prezintă urme de folosință mai accentuate, inclusiv eventuale zgârieturi vizibile ale ecranului sau ale carcasei.
Spart sau ciobit	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 achizitiona si Bunuri defecte (ex: ecran spart, butoane nefunctionale, probleme cu bateria sau camera foto etc), exceptand, de exemplu, Bunurile cu disfunctionalitati cauzate de contactul cu lichide sau probleme ireparabile la placa de baza.

3.1.4. Oferta estimată de Pret. După ce completezi informatiile din formularul virtual, ti se va solicita adresa de e-mail pentru a ti se transmite Oferta estimata de Pret, adica prețul pe care l-ai putea obține in urma vanzarii Bunului dacă informatiile completate in formular sunt obiective si corecte. Oferta estimata contine doua categorii de pret si anume Pretul Estimat Instant, valabil pentru cazul in care optezi pentru vanzarea rapida a Bunului catre Flip si Pretul Estimat Standard, valabil pentru cazul in care optezi pentru varianta de vanzare standard a Bunului catre Flip.

Pretul Estimat Standard este pretul orientativ oferit de Flip in cazul in care optezi pentru vanzarea standard a Bunului catre Flip. **Vanzarea standard** catre Flip consta in achitarea Pretului de Achizitie de catre noi in termen de pana la 30 (treizeci) zile de la data comunicarii catre Vanzator a Pretului de Achizitie (daca Pretul de Achizitie este egal sau mai mare decat Pretul Estimat Standard, acceptat de Vanzator) sau de la data exprimarii de catre Vanzator a acordului pentru Pretul de Achizitie (daca Pretul de Achizitie este mai mic decat Pretul Estimat Standard, acceptat de Vanzator).

Pretul Estimat Instant este pretul orientativ oferit de Flip in cazul in care optezi pentru vanzarea rapida a Bunului catre Flip, este mai mic decat Pretul Estimat Standard dar poate fi incasat mai repede decat acesta. **Vanzarea rapida** catre Flip consta in achitarea Pretului de Achizitie de catre noi in termen de pana la 3 (trei) zile de la data comunicarii catre Vanzator a Pretului de Achizitie (daca Pretul de Achizitie este egal sau mai mare decat Pretul Estimat Instant, acceptat de Vanzator) sau de la data exprimarii de catre Vanzator a acordului pentru Pretul de Achizitie (daca Pretul de Achizitie este mai mic decat Pretul Estimat Instant, acceptat de Vanzator).

Valoarea mentionata in Oferta estimata de Pret, corespunzatoare fiecarui tip de pret, nu este ferma si nu creează o obligație de plata pentru noi in cuantumul mentionat, valoarea putand sa fie ajustată ulterior, după verificarea efectiva tehnica si estetica făcută de Flip.

Prin acceptarea uneia dintre cele doua variante de Pret Estimat, optezi in mod definitiv pentru tipul de vanzare corespunzator respectivului pret si anume vanzare standard sau vanzare rapida, vanzare care va deveni efectiva si va produce efecte doar in conditiile mentionate la art. 3.1.13. Ulterior exprimarii optiunii

pentru vanzarea catre Flip a Bunului la un anumit tip de Pret Estimat, nu vei mai putea reveni ulterior si solicita schimbarea tipului de vanzare.

3.1.5. Crearea Contului de Utilizator. După transmiterea Ofertei estimate de Preț, dacă dorești vanzarea Bunului, va trebui să-ți creezi un Cont de Utilizator pe Site, în secțiunea dedicată. Contul îți va permite ca din secțiunea dedicată vanzarilor, să solicite și să beneficiezi de Serviciile de vanzare Flip (ex: preluare Bun spre verificare, evaluare Bun, retur Bun, efectuare reparatii etc). Nu permitem trimiterea Bunurilor și vanzarea ulterioară 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. Pentru a-ți crea un Cont în scopul evaluării unui Bun și eventualei vanzări ulterioare a acestuia către Flip, în primă fază avem nevoie de la tine de următoarele informații:

- numele și prenumele real;
- adresă de e-mail (te rugăm să te asiguri că adresa utilizată la crearea Contului de Utilizator, 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))
- numărul de telefon;
- adresa de la care dorești să venim să ridicăm Bunul. Această adresă, care poate fi inclusiv adresa easybox-ului ales de tine pentru predarea Bunului (sau alte lockere ale curierilor parteneri), va fi utilizată de Flip ca adresă de facturare în documentele contabile aferente achiziției ulterioare de către Flip a respectivului Bun. În cazul în care dorești utilizarea altei adrese ca adresă de facturare, poți solicita acest lucru în scris la adresa contact@flip.ro;
- date necesare ca să-ți virăm banii dacă se finalizează cu succes vanzarea Bunului, de exemplu codul IBAN al contului al cărui titular ești (cont deschis la o bancă funcțională în România). Te rugăm să te asiguri de corectitudinea și valabilitatea informațiilor transmise (de exemplu IBAN), Flip nefiind răspunzător în cazul imposibilității de a-și îndeplini obligațiile de plată către tine, în cazul unor informații incorecte (ex: IBAN invalid)

Pe parcursul și/sau ulterior finalizării vanzării Bunului, e posibil să îți cerem și alte detalii suplimentare, inclusiv documente de proveniență a Bunurilor, în funcție de reglementările de la momentul respectiv și de opțiunea pe care o alegi pentru virarea Pretului Achiziției.

Îți oferim și posibilitatea de a te înregistra în Site prin **contul tau Emag**. Dacă optezi pentru această variantă, vei fi direcționat către o pagină administrată de eMAG, unde aceștia te vor informa cu privire la transferul datelor

tale cu caracter personal către Flip. Poti consulta politica de confidențialitate eMAG folosind următorul link:
<https://www.emag.ro/help/prelucrarea-datelor-cu-caracter-personal/>.

3.1.6. Trimiterea Bunului spre verificare. Dacă după primirea Ofertei estimate de Pret, intenționezi vânzarea Bunului către Flip, Bunul 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 sau prin alte modalități puse la dispoziție de Flip (ex: easybox). 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, inclusiv date cu caracter personal.** 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 împiedica sau prelunge procesul de verificare și vânzare a Bunului. Având în vedere că nu putem proceda la verificarea tehnică propriu-zisă până când aceste date nu sunt șterse de tine, va trebui 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 împiedica sau 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 în scopul vânzării ulterioare 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 îți le va înapoia în nicio situație, fie că Bunul este returnat, fie că este achiziționat de Flip.** Bunurile tale

vor fi returnate în cutiile Flip, fără orice fel de alt accesoriu transmis de tine. **Prin parcurgerea prezentului document si acceptarea prevederilor sale declari ca ai luat la cunostinta 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 iti achite vreo sumă de bani aferentă valorii acestora. Prin exceptie de la prevederile anterioare din acest articol, in cazul consolelor, acestea vor putea fi autoevaluate si transmise spre verificare si impreuna cu unul pana la patru controllere, utilizate si originale (avand aceeasi marca si acelasi producator cu marca si producatorul consolei), conform indicatiilor de pe Site, pretul ofertat de Flip aplicandu-se intregului pachet compus din consola si controller/controllere transmise.**

- (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 în scopul vanzarii trebuie să aibă doar piese care respectă marca CE. În momentul în care aplici pentru evaluare in vederea vanzarii, 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 returnarii contravalorii Pretului Achizitiei platit catre tine. Dacă descoperim în timpul Procesului că Bunul pe care ni l-ai transmis sau componentele acestuia nu respectă marca CE, iti vom comunica costurile de inlocuire a pieselor neconforme marcii CE cu piese conforme (costuri asimilate costurilor de reparatii) iar tu vei avea posibilitatea de a alege intre efectuarea acestor reparatii, cu suportarea costurilor aferente, si returnarea gratuita a Bunului.

3.1.7. Procesul de verificare a Bunului. După transmiterea Ofertei estimate de Preț, daca doresti vanzarea Bunului, acesta va trebui sa fie verificat efectiv, tehnic si estetic, de catre specialistii interni Flip. In vederea efectuarii acestei verificari, vei putea alege să ne trimiți Bunul conform informatiilor pe care ti le comunicam, prin intermediul unuia din partenerii noștri (ex: servicii de curierat) sau prin alte modalitati puse la dispozitie de Flip, conform indicatiilor pe care ti le vom transmite, pentru o verificare specializata tehnica si estetica, efectuata de catre Flip prin personalul propriu de specialitate (recomandam ca pentru mai multe informatii despre procesul de verificare, sa consulti informatiile detaliate referitoare la acest subiect din secțiunea “Întrebări frecvente” de pe Site). Pentru a ne putea transmite Bunul spre verificare, va trebui ca in prealabil să-ți creezi un Cont de Utilizator pe Platforma, în secțiunea special dedicată acestei actiuni. Procedura de verificare tehnica presupune analiza a

peste 30 de puncte esentiale pentru functionalitatea optima a Bunului, de ex: teste software, hardware, verificarea functionarii corespunzatoare a butoanelor, a camerei foto, a microfonului, verificarea sanatatii bateriei etc.

3.1.8. Defecte ale Bunurilor. Reparatii si costuri aferente. Flip isi asuma obligatia ca pentru Bunurile transmise de tine, sa procedeze gratuit la verificarea lor tehnica, operationala si estetica si, in cazul in care decizi sa vinzi Bunul catre Flip, sa efectueze cosmetizarea acestuia (ex: stergerea, curatarea Bunului si, dupa caz, a componentelor acestuia) astfel incat acesta sa respecte parametrii optimi de functionare si sa se incadreze in categoria estetica/aspectul alocat/a Produsului pe Site. In cazul telefoanelor, este posibil insa ca uneori să nu îți dai seama că Bunul tău are un defect si sa descoperim noi acest lucru in urma verificarilor. Un exemplu cunoscut este cel de efect *"burn in"* al display-ului telefoanelor de tip Samsung (este un efect de decolorarea sau de dedublare a imaginii, vizibil si 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 intr-o stare corespunzatoare estetic si optima din punct de vedere tehnic si functional, ceea ce presupune efectuarea de reparatii de catre specialistii Flip. In acest caz, Flip nu isi asuma efectuarea cu titlu gratuit a reparatiilor (inclusiv suportarea cheltuielilor de inlocuire a pieselor defecte sau neconforme marcii CE), motiv pentru care te vom informa despre defectele descoperite, despre reparatiile necesare si costurile aferente, tu avand posibilitatea sa optezi pentru deducerea acestor cheltuieli din pretul final convenit pentru Bun sau sa refuzi, caz in care iti returnam Bunul gratuit, fara efectuarea reparatiilor.

Prin exceptie, in cazul in care este identificata o baterie umflata, Flip va proceda de urgenta la inlocuirea acesteia, fara obligatia de informare prealabila a potentialului Vanzator, rezervandu-si dreptul de a percepe potentialului Vanzator al Bunului, costul acestei operatiuni (manopera si pret baterie) si de a conditiona returnarea Bunului de plata acestei sume (in cazul neacceptarii de catre potentialul Vanzator a Ofertei de pret). Returnarea Bunului cu bateria schimbata catre potentialul Vanzator fara a conditiona returul de plata contravalorii inlocuirii bateriei, nu reprezinta o renuntare a Flip la dreptul de a cere plata acesteia ulterior, conform prevederilor legale in vigoare.

Prin acceptarea acestor Termeni si Conditii, potentialul Vanzator declara ca luat la cunostinta si este de acord cu inlocuirea bateriei umflate in conditiile mentionate in prezentul capitol 3.1.8 si suportarea costurilor aferente inlocuirii.

Flip nu garanteaza efectuarea reparatiilor Bunurilor, anterior listarii acestora pe Site, precum si in cazul inlocuirii bateriilor umflate si efectuarii reparatiilor acoperite de garantie, cu piese originale ci doar utilizarea de piese compatibile si/sau reconditionate, care respecta toate specificatiile si functionalitatile pieselor originale.

3.1.9. Desfacerea Bunului. În anumite cazuri, în procesul de evaluare, suntem nevoiți să desfacem Bunul 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 Bunului, care va fi asamblat la loc, fără alte operațiuni sau înlocuiri de componente, cu excepția situațiilor menționate expres în acest document (ex: înlocuire baterie umflată).

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 Bunului care ne permite să identificăm dacă respectivul Bun este declarat furat, pierdut sau blocat de un operator de telefonie pentru neplata abonamentului. În situația în care în urma verificărilor constatăm că respectivul Bun este trecut într-o bază de dispozitive 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 ti-am achitat-o pentru respectivul Bun, inclusiv acoperirea integrală a tuturor prejudiciilor, (b) a nu-ți vom 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, Bunul în cauză. În consecință, în momentul în care transmiți un Bun către noi, garantezi sursa licită a Bunului 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. Achiziționarea Bunului de către Flip. Prin acceptarea de către Vânzător a Ofertei estimate de Pret, în oricare dintre variantele de vânzare și Pret Estimat reglementate la art. 3.1.4, Flip își rezervă dreptul de a decide în mod exclusiv și unilateral ce Bunuri va achiziționa, în scopul vânzării ulterioare prin intermediul Site-ului sau prin alte canale de vânzare. 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 achiziționa telefonul respectiv. În orice moment pe parcursul procesului de evaluare și achiziție a Bunului de către Flip, îți putem solicita transmiterea anumitor documente de proveniență și/sau achiziție de către tine a Bunului, refuzul furnizării acestora putând conduce la refuzul Flip de continuare a procesului în curs sau de achiziție a Bunului. Prin acceptarea prevederilor prezentului document Termeni și Condiții, declari că ai luat la cunoștință că Flip achiziționează de la tine Bunurile în scopul vânzării ulterioare a acestora prin intermediul Site-ului și/sau a altor canale de vânzare (după parcurgerea operațiunilor de recondiționare și/sau reparații, după caz), conform politicilor comerciale proprii, și îți dai acordul necondiționat și irevocabil pentru astfel de vânzări ulterioare ale Bunurilor de către Flip.

3.1.12. Oferta de preț. După ce se va proceda la verificarea tehnică și estetică a Bunului, dacă nu sunt identificate cauze care să conducă la neeligibilitatea Bunului pentru achiziția de către Flip și vânzare prin www.flip.ro, Vânzătorul va primi o ofertă de preț finală ("Oferta de Preț"), care va conține Pretul de Achiziție, justificarea acestuia raportat la Oferta Estimată (ex: neconcordanțe cu autoevaluarea efectuată de Vânzător, costurile aferente reparațiilor necesare sau costurile de înlocuire piese) și termenul de plată a Pretului de Achiziție. Pretul de Achiziție poate fi același, mai mic sau mai mare decât cel inițial oferit în cadrul Ofertei estimate și acceptat de Vânzător. 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.). Dacă Oferta de Pret este mai mică decât pretul din Oferta estimată acceptată de Vânzător, această Oferta de Pret va avea o valabilitate limitată de 14 zile .

Dacă în termenul de 14 zile respinge Oferta și/sau solicită returnarea Bunului și ulterior retransmite 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.

3.1.13. Vânzarea Bunului către Flip. Transferul proprietății. Acceptarea de către Vânzător a Ofertei estimate de Pret, în oricare dintre variantele de vânzare (rapidă sau standard) reglementate de art. 3.1.4, reprezintă acordul expres, nevișat și irevocabil al Vânzătorului cu privire la vânzarea în varianta pentru care a optat, a Bunului către Flip, dar doar în cazul îndeplinirii uneia dintre următoarele condiții: (i) Pretul Achiziției oferit de Flip este egal sau mai mare decât valoarea Ofertei estimate de Pret acceptate de Vânzător sau (ii) Pretul Achiziției oferit de Flip este mai mic decât valoarea Ofertei estimate de Pret acceptate de Vânzător, dar Vânzătorul își exprimă acordul pentru acest Pret de Achiziție, în termen de 14 zile de la comunicarea acestuia de către Flip.

În cazul în care Pretul Achiziției oferit de Flip este egal sau mai mare decât valoarea Ofertei estimate de Pret acceptate de Vânzător, contractul de vânzare-cumpărare a Bunului devine efectiv în mod automat, la data comunicării de către Flip Vânzătorului a acestui Pret al Achiziției, fără a mai fi necesar un acord în acest sens al Vânzătorului, la această dată realizându-se și transferul dreptului de proprietate al Bunului din patrimoniul Vânzătorului în cel al Flip.

În cazul în care Pretul Achiziției oferit de Flip este mai mic decât valoarea Ofertei estimate de Pret acceptate de Vânzător, contractul de vânzare-cumpărare a Bunului devine efectiv doar condiționat de acceptarea expresă de către Vânzător a acestui Pret de Achiziție, în termen de 14 zile de la comunicarea acestuia de către Flip. Contractul de vânzare-cumpărare a Bunului produce efecte începând cu data exprimării acordului de către Vânzător, data la care se produce transferul dreptului de proprietate din patrimoniul Vânzătorului în cel al Flip.

Pe perioada celor 14 zile, până când Vânzătorul își exprimă opțiunea de acceptare sau nu a Pretului de Achiziție mai mic decât cel din Oferta estimată, Bunul rămâne în custodia Flip, care răspunde de integritatea

acestui conform dispozițiilor legale referitoare la custodie. Oferta de Pret își pierde valabilitatea la expirarea celor 14 zile, dacă Vanzatorul nu transmite nicio opțiune, precum și în cazul în care în această perioadă Vanzatorul respinge expres Oferta și solicită returnarea Bunului.

În situația în care Vanzatorul nu își exprimă nicio opțiune pe parcursul celor 14 zile sau refuză expres Oferta de Pret, contractul de vânzare a Bunului încetează automat la data exprimării refuzului de către Vanzator sau, după caz, la data expirării termenului de 14 zile în care Vanzatorul trebuia să își dea acordul pentru Oferta de Pret, Bunul urmand a fi returnat de către Flip Vanzatorului.

Prin luarea la cunostința a prezentului document Termeni și Condiții, Vanzatorul declară și garantează că a luat la cunostința, a înțeles și este de acord cu condițiile și termenele de încheiere a contractului de vânzare a Bunului către Flip și transfer al dreptului de proprietate asupra acestui Bun către Flip, cunoscând și însușindu-și faptul că după momentul acestui transfer, nu mai are dreptul de a solicita returnarea Bunului sau renunța la vânzare.

3.1.14. Returnarea Bunurilor. Atunci când în urma verificării tehnice, Flip decide că Bunul tău nu poate fi cumpărat, nu ești de acord cu Oferta de Pret, când aceasta este mai mică decât Oferta estimată sau pur și simplu renunți la vânzare pe parcursul evaluării Bunului, până la momentul la care vânzarea Bunului către Flip devine efectivă, îți returnăm gratuit Bunul iar tu va trebui **să ne indică adresa pentru retur. În termen de maxim 2 zile lucrătoare de la momentul la care ne indică adresa de retur vom transmite Bunul către partenerii noștri curieri. Dacă nu ne furnizezi o asemenea adresă, adresa este greșită sau Bunul nu este recepționat la această adresă, nu vom putea să-ți returnăm Bunul.** În termen de 15 zile de la data la care Flip ar fi trebuit să primească informațiile pentru retur sau de la data la care Bunul nu a fost recepționat la adresă, vei deveni responsabil pentru plata unei taxe de custodie pe care Flip o poate percepe pentru stocarea Bunului, în valoare de 3% pe zi calculată la valoarea stabilită de Flip în urma verificării fizice a Bunului (prețul comunicat prin Oferta de Pret). Dacă dorești să ți se returneze Bunul după perioada de 15 zile de custodie gratuită, Flip va putea condiționa returnul de plată în prealabil a taxei de custodie acumulată până la momentul returnării Bunului, datorată în limitele descrise anterior. În cazul în care taxa de custodie va depăși baza de calcul a acesteia, Flip va putea decide în mod unilateral compensarea acestor sume (contravaloare Bun, stabilită de Flip în urma verificării cu valoarea taxei de custodie datorată), trecerea Bunului în proprietatea Flip și dispunerea în mod independent de acesta, Flip neputând fi ținut responsabil pentru orice fel de prejudiciu direct sau indirect ce 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, cu excepția situației în care s-a procedat la înlocuirea bateriei umflate, conform art. 3.1.8. Dacă totuși consideri că telefonul tău este mai deteriorat decât la momentul transmiterii spre verificare către 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 excepția cazului în care vei demonstra existența la momentul preluării de către tine a Bunului a unor disfuncționalități inexistente la momentul predării spre verificare și vânzare către Flip a respectivului Bun.

3.1.15. Datele stocate în Bun în cazul returului către Vanzator. În cazul în care nu ești de acord cu Oferta de Preț a Flip sau soliciteți renunțarea la vânzare și returnarea Bunului, 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 și niciun prejudiciu cauzat Vanzatorului de ștergerea datelor stocate în Bun.

3.1.16 Plata Pretului Achizitiei. În funcție de tipul de vânzare pentru care ai optat la momentul acceptării Ofertei estimate de Preț (vânzare standard sau rapidă) și în cazul în care contractul de vânzare a Bunului a devenit efectiv conform prevederilor de la art. 3.1.13, Flip se obligă să îți achite Pretul Achizitiei, astfel:

- ✓ dacă ai optat pentru vânzarea standard (prin acceptarea Pretului Estimat Standard din Oferta Estimată) plata va fi efectuată în termen de maxim 30 (treizeci) zile (i) de la data comunicării de către Flip a Pretului Achizitiei, egal sau mai mare cu Pretul Estimat Standard acceptat de tine sau (ii) de la data acceptării exprese de către tine a Pretului Achizitiei, în cazul în care acest pret este mai mic decât Pretul Estimat Standard pe care l-ai acceptat;
- ✓ dacă ai optat pentru vânzarea rapidă (prin acceptarea Pretului Estimat Instant din Oferta Estimată), plata va fi efectuată în termen de maxim 3 (trei) zile (i) de la data comunicării de către Flip a Pretului Achizitiei, egal sau mai mare cu Pretul Estimat Standard acceptat de tine sau (ii) de la data acceptării exprese de către tine a Pretului Achizitiei, în cazul în care acest pret este mai mic decât Pretul Estimat Standard pe care l-ai acceptat;

Ca regulă, Prețul de Achiziție îți va fi achitat prin transfer bancar, în contul tău bancar sau pe card bancar. **.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/card bancar deținut la o instituție de credit din străinătate 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. Pentru înlăturarea oricărei neclarități, data plății efectuate de Flip se consideră data la care a fost dispus transferul și debitat contul bancar al Flip.

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/Cientului. 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).

3.1.17. Taxe și alte comisioane. Ca regula, 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 Bunului.

3.1.18. 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 Vanzător, 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 de tine atât din punct de vedere estetic, cât și tehnic, că este un produs original, care poate fi în orice moment verificat la producător. Ești integral răspunzător pentru corectitudinea auto-evaluării efectuate conform art. 3.1.2, în cazul în care, pe durata posesiei Bunului de către Flip, intervin deteriorări ale acestuia sau prejudicii cauzate Flip sau terților, ca urmare a unei autoevaluări neconforme realității în legătură cu criteriile considerate esențiale de către Flip pentru eligibilitatea Bunului sau interdicții clare (ex: în cazul în care trimiți pentru verificare către Flip, un Bun cu baterie umflată, ești unic și integral răspunzător pentru orice incident intervenit în legătură cu Bunul, cauzat de bateria umflată).

3.1.19. Returnarea Bunului. Până la momentul la care vânzarea Bunului devine efectivă și operează transferul dreptului de proprietate asupra acestuia din patrimoniul Vanzatorului în cel al Flip, poți renunța la vânzare și solicita către Flip returnarea Bunului.

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

***Pe scurt:** Flip este un website care îți permite să cumperi în principal telefoane dar și alte bunuri de natură electronică (ex: tablete, laptop-uri), reconditionate, verificate din punct de vedere tehnic și estetic. Produsele pe care le găsești pe Flip provin din stocul nostru propriu, sunt verificate înainte de listarea pe Site și facem tot posibilul pentru a îți oferi toate detaliile despre caracteristice reale astfel încât să faci o alegere informată. Indiferent că ieși*

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 încărca 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 Site-ul Flip?

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

- Produse care au fost utilizate și care, având în vedere că în urma Procesului am constatat că funcționează în parametri optimi, conform specificațiilor oferite de producători, au beneficiat doar de operațiuni simple de recondiționare, constând în stergere, curățare, fără reparații sau înlocuiri de piese. Toate aceste Produse sunt din punct de vedere tehnic optime de funcționare în conformitate cu Specificațiile menționate pe Site dar pot prezenta anumite imperfecțiuni de ordin estetic (de exemplu, zgârieturi), care vor conduce la încadrarea Produsului într-una din cele 4 categorii estetice prezentate mai jos.
- Produse care au fost utilizate și care au trecut printr-un proces de recondiționare, constând în înlocuire piese (de. ex. Înlocuire baterie), și, după caz, mici reparații, cu scopul de a le aduce în parametri optimi de funcționare și a îmbunătăți aspectul (condiția estetică) a acestora. Aceste Produse sunt optime de funcționare din punct de vedere tehnic, în conformitate cu Specificațiile menționate pe Site dar pot prezenta anumite imperfecțiuni de ordin estetic (de ex: zgârieturi), care vor conduce la încadrarea Produsului într-una din cele 4 categorii estetice prezentate mai jos la art. 3.2.1.3.

3.2.1.2. Referitor la operațiunile de reparații (efectuate atât anterior listării Produsului pentru vânzare pe Site, cât și în cadrul procesului de reparații în garanție, indiferent de tipul garanției), acestea sunt efectuate intern de Flip, prin specialiștii proprii, ceea ce ne permite să urmărim îndeaproape procesul și să îți garantăm calitatea acestor lucrări și funcționarea optimă ulterioară a Produsului. Referitor la eventuala înlocuire de piese (efectuată în 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 reconditionate sau 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 Site-ul 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 Site, tine de aspectul Produsului**, conform urmatoarelor categorii:

Aspectul sau Categoria estetica a Produsului (aplicabila telefoanelor)	Descriere
Ca nou** sau Aproape perfect	Arată nou sau aproape nou. Poate prezenta urme fine de utilizare, vizibile din anumite unghiuri. Performanță 100%, indiferent de aspect. Cea mai bună condiție estetică de la Flip — cel mai aproape de senzația de nou. Ecran: Poate prezenta zgârieturi fine, vizibile din anumite unghiuri. Ramă și carcasă: Pot prezenta zgârieturi fine ori urme fine de utilizare, vizibile din anumite unghiuri.
Excelent	Arată excelent. Prezintă zgârieturi și urme normale de utilizare. Performanță 100%, indiferent de aspect. Arată excelent, cu doar câteva urme discrete de folosire. Ramă și carcasă: Prezintă urme normale de utilizare, inclusiv zgârieturi și/sau ușoare decolorări.
Foarte bun	Arată foarte bine. Prezintă zgârieturi și urme de utilizare vizibile în mai multe zone. Performanță 100%, indiferent de aspect.

	Cel mai bun echilibru între preț și aspect. Ecran: Prezintă zgârieturi vizibile în mai multe zone. Ramă și carcasă: Prezintă urme vizibile de uzură în mai multe zone, precum zgârieturi, decolorări și/sau mici lovituri.
Bun	Arată bine. Prezintă mai multe zgârieturi pronunțate sau urme de uzură foarte vizibile. Performanță 100%, indiferent de aspect. Cea mai prietenoasă alegere cu bugetul — contează ce e pe interior. Ecran: Prezintă zgârieturi pronunțate, vizibile inclusiv cu ecranul aprins. Ramă și carcasă: Prezintă urme evidente de uzură, precum zgârieturi pronunțate, decolorări și lovituri.

Aspectul sau Categoria estetica a Produsului (aplicabila consolelor de jocuri*)	Descriere
Ca nou** sau Aproape perfect	Arata nou sau aproape nou. Poate prezenta zgarieturi fine, insesizabile.
Excelent	Arata excelent. Prezinta zgarieturi fine, sesizabile.
Foarte bun	Arata foarte bine. Prezinta mai multe zgarieturi pronuntate sau urme vizibile.
Bun	Arata bine. Prezinta mai multe zgarieturi pronuntate sau urme foarte vizibile.

** Aspectul descris se referă strict la consolă. Controlerele nu sunt incluse în această descriere. Controlerele sunt testate și sunt complet funcționale, iar exteriorul este fără deteriorări ale carcasei sau butoanelor.*

Aspectul sau Categoria estetica	Descriere
---------------------------------	-----------

a Produsului (aplicabila tabletelor)	
Ca nou** sau Aproape perfect	Arată nou sau aproape nou. Poate prezenta urme fine de utilizare, vizibile din anumite unghiuri. Performanță 100%, indiferent de aspect. Cea mai bună condiție estetică de la Flip — cel mai aproape de senzația de nou. Ecran: Poate prezenta zgârieturi fine, vizibile din anumite unghiuri. Ramă și carcasă: Pot prezenta zgârieturi fine ori urme fine de utilizare, vizibile din anumite unghiuri.
Excelent	Arată excelent. Prezintă zgârieturi și urme normale de utilizare. Performanță 100%, indiferent de aspect. Arată excelent, cu doar câteva urme discrete de folosire. Ecran: Prezintă zgârieturi și semne normale de utilizare. Ramă și carcasă: Prezintă urme normale de utilizare, inclusiv zgârieturi și/sau ușoare decolorări.
Foarte bun	Arată foarte bine. Prezintă zgârieturi și urme de utilizare vizibile în mai multe zone. Performanță 100%, indiferent de aspect. Cel mai bun echilibru între preț și aspect. Ecran: Prezintă zgârieturi vizibile în mai multe zone. Ramă și carcasă: Prezintă urme vizibile de uzură în mai multe zone, precum zgârieturi, decolorări și/sau mici lovituri.
Bun	Arată bine. Prezintă mai multe zgârieturi pronunțate sau urme de uzură foarte vizibile. Performanță 100%, indiferent de aspect. Cea mai prietenoasă alegere cu bugetul — contează ce e pe interior. Ecran: Prezintă zgârieturi pronunțate, vizibile inclusiv cu ecranul aprins. Ramă și carcasă: Prezintă urme evidente de uzură, precum zgârieturi pronunțate, decolorări și lovituri.

Aspectul sau Categoria estetica a Produsului (aplicabila ceasurilor inteligente/smartwatches)	Descriere
Ca Nou**	Arată nou sau aproape nou. Poate prezenta urme foarte fine de utilizare, vizibile doar de aproape. Performanță 100%, indiferent de aspect. Cea mai bună condiție estetică de la Flip — cel mai aproape de senzația de nou. Ecran: Poate prezenta zgârieturi foarte fine, observabile doar de aproape sau din anumite unghiuri. Carcasă și butoane: Pot prezenta urme minime de utilizare sau zgârieturi foarte fine, vizibile doar de aproape.
Excelent	Arată excelent. Prezintă urme usoare de utilizare, fără a afecta aspectul general al dispozitivului. Performanță 100%, indiferent de aspect. Arată excelent, cu doar câteva urme normale de folosire. Ecran: Poate prezenta zgârieturi vizibile și semne normale de utilizare. Carcasă și butoane: Pot prezenta zgârieturi și urme normale de utilizare.
Foarte bun	Arată foarte bine. Prezintă urme evidente de utilizare pe mai multe zone ale dispozitivului. Performanță 100%, indiferent de aspect. Cel mai bun echilibru între preț și aspect. Ecran: Poate prezenta zgârieturi vizibile pe mai multe zone ale dispozitivului. Carcasă și butoane: Pot prezenta zgârieturi, mici lovituri, decolorări și/sau alte urme vizibile de utilizare.

Bun	Arată bine. Prezintă mai multe zgârieturi pronunțate sau urme de uzură foarte vizibile. Performanță 100%, indiferent de aspect. Cea mai prietenoasă alegere cu bugetul — contează ce e pe interior. Ecran: Poate prezenta zgârieturi pronunțate, vizibile în timpul utilizării. Carcasă și butoane: Pot prezenta zgârieturi pronunțate, lovituri, decolorări și/sau alte urme evidente de utilizare.
------------	---

Aspectul sau Categoria estetica a Produsului (aplicabila laptop-urilor)	Descriere
Ca Nou**	Arată nou sau aproape nou. Poate prezenta urme fine de utilizare, observabile de aproape. Performanță 100%, indiferent de aspect. Cea mai bună condiție estetică de la Flip — cel mai aproape de senzația de nou. Ecran: Poate prezenta zgârieturi fine, observabile de aproape. Tastatură și touchpad: Pot prezenta urme fine de utilizare. Capac și carcasă: Pot avea zgârieturi fine sau mici urme estetice, vizibile de aproape.
Excelent	Arată excelent. Prezintă urme vizibile de utilizare, fără a afecta aspectul general al dispozitivului. Performanță 100%, indiferent de aspect. Arată excelent, cu doar câteva urme normale de folosire. Ecran: Poate prezenta zgârieturi vizibile și semne normale de utilizare. Tastatură și touchpad: Pot prezenta lustruire ușoară și urme normale de utilizare.

	Capac și carcasă: Pot prezenta zgârieturi și mici urme de utilizare.
Foarte bun	Arată foarte bine. Prezintă urme vizibile de utilizare pe mai multe zone ale dispozitivului. Performanță 100%, indiferent de aspect. Cel mai bun echilibru între preț și aspect. Ecran: Poate prezenta zgârieturi vizibile și urme de utilizare. Tastatură și touchpad: Pot prezenta uzură vizibilă și lustruire accentuată. Capac și carcasă: Pot prezenta zgârieturi, mici lovituri, decolorări sau alte urme vizibile de utilizare.
Bun	Arată bine. Prezintă mai multe zgârieturi pronunțate sau urme de uzură foarte vizibile. Performanță 100%, indiferent de aspect. Cea mai prietenoasă alegere cu bugetul — contează ce e pe interior. Ecran: Poate prezenta zgârieturi pronunțate, vizibile inclusiv în timpul utilizării. Tastatură și touchpad: Pot prezenta uzură accentuată și urme evidente de utilizare. Capac și carcasă: Pot prezenta zgârieturi pronunțate, lovituri, decolorări, fără impact asupra funcționării.

**** Pentru eliminarea oricarei confuzii, precizăm ca utilizarea terminologiei “Flip Ca Nou”, cu caracter generic, pentru toate Produsele comercializate pe Site-ul Flip, semnifică doar faptul ca toate aceste Produse funcționează la parametrii tehnici optimi, conform specificațiilor producătorilor și a celor menționate pe Site și nu neapărat faptul ca aceste Produse au un aspect, corespunzător categoriei “Ca nou” sau “Aproape perfect”. De aceea, te rugăm ca ori de câte ori intenționezi să achiziționezi un Produs de pe Site-ul Flip, pentru care garantăm funcționarea optimă,**

sa verifici Aspectul (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 sau, in mod exceptional, distinct, 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 Site

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. Achiziționarea Produselor listate pe Platforma se face în exclusivitate printr-o Comandă de achiziție plasată pe Site, conform indicațiilor de mai jos.

3.2.3.2. În vederea efectuării unei Comenzi de achiziție Produse, poți face selecția 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 indicații inclusiv referitoare la accesarea actualizărilor 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 Site 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 Site 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 Site, 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 Site-ului (nu și prin telefon, e-mail, rețele sociale etc.).**

Atenție! Toate datele pe care ni le furnizezi trebuie să fie reale, corecte și actualizate (nume și prenume sau denumire, după caz; adresa email; nr. telefon; adresa livrare, adresa facturare; date necesare plății; date de identificare ale persoanei juridice în numele căreia se emite factura)! 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 legătura 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). În cazul în care, în calitate de Cumpărător, optezi să te identifici în relația cu Flip, prin codul numeric personal în vederea emiterii facturii în relația B2C, te rugăm să ne contactezi prin intermediul <https://flip.ro/suport/>.

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 regulă 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 Comanda (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 implică 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 Comanda, confirmarea Comenzii și orice documente subsecvente, și este reglementat și se completează cu dispozițiile legale în materia protecției consumatorului în cadrul contractelor încheiate la distanță, prin mijloace electronice, fără prezența fizică a părților. Comanda ta va fi considerată finalizată la data încasării de către Flip prețului Produselor din Comanda și livrarea acestora către 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 Site și în prezentul document iar alegerea metodei de plată o poți face până la momentul înregistrării Comenzii în Site.

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, înregistrarea/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 și 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 înregistrării Comenzii sau cu ocazia confirmării acesteia, caz în care vor fi returnate Cumpărătorului diferențele între eventualele sume deja achitate și contravaloarea Produselor acceptate pentru Vânzare.

3.2.4. Anularea și modificarea Comenzilor

3.2.4.1. Vom putea anula o Comandă înregistrată de tine, chiar și după confirmarea acesteia de către 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. In cazul in care dupa inregistrarea unei Comenzi doresti modificarea acesteia, te rugam sa ai in vedere ca putem efectua modificarile doar pana la momentul confirmarii acesteia de catre noi. Modificarea o poti face prin optiunea existenta in Contul tau de Utilizator si doar in cazuri exceptionale prin contactarea directa a reprezentantilor Flip. Dupa confirmarea Comenzii de catre noi, daca doresti sa o modifichi, este posibil ca acest lucru sa nu se poata realiza si sa presupuna anularea Comenzii si transmiterea unei Comenzi noi (cu riscul ca Produsele sa nu mai fie disponibile sau conditiile de Vanzare sa fie altele), termenele de procesare a Comenzii si livrare sa se prelungeasca sau modificarea sa presupuna costuri suplimentare in sarcina ta (de ex: in cazul platii prin credit, daca solicitarea ta de credit a intrat in procedura de aprobare a finantatorului si modificarea acesteia presupune costuri etc).

3.2.5. Livrarea Comenzilor

3.2.5.1. Livrarea Produselor se va face de curierii Parteneri Flip, corespunzator modalitatii de livrare selectate de tine (ex: la adresa, easybox etc) în termenul comunicat de Flip impreuna cu confirmarea Comenzii sau printr-un mesaj separat, ulterior acestei confirmari. 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 tertilor implicati in procesul de livrare (ex: transportator, curier, poștă etc.). Flip isi rezerva dreptul ca in anumite situatii, livrarea Comenzii sa fie conditionata de incasarea prealabila a valorii acesteia sau de aprobarea entitatilor finantatoare, in cazul Comenzilor achitate prin credit sau alte modalitati de finantare (ex: rate cu card de debit), situatie care iti va fi adusa la cunostinta in 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 inregistrarea acesteia. Dacă este cazul, te vom informa cu privire la modalitățile de livrare disponibile și vei putea alege una dintre aceste modalități anterior inregistrării Comenzii. Costurile de transport se returneaza Consumatorului doar in cazul exercitării Dreptului de retragere din contract si doar in limita costului perceput de Flip pentru transportul standard.

3.2.5.3. In cazul suportării de catre noi a costurilor de livrare/transpost, vom decide in mod unilateral modalitatea de livrare (prin personal propriu sau terti subcontractanti, selectati in exclusivitate de Flip) si iti vom comunica datele relevante pentru livrare (ex: AWB) cu ocazia confirmării Comenzii sau ulterior acestui moment, Termenul de livrare este, ca regula, de 1-3 zile lucrătoare din momentul confirmării Comenzii.

3.2.5.4. Momentul livrării Comenzii este, in cazul transportului asigurat de Flip sau prin terti contractati de acesta, momentul in care tu, in calitate de Cumparator (sau persoana desemnata de tine) intri in posesia Produsului

comandat. In cazul in politica Flip de livrare Produse permite ca tu sa contractezi separat serviciul de livrare/transport si faci acest lucru, momentul livrării este acela in care Produsele ce fac obiectul Comenzii sunt predate de Flip transportatorului/curierului/persoanei indicate de tine. Raspunderea in caz de deteriorare a produselor sau distrugerea acestora pe perioada livrării (transportului) este reglementata conform precizarilor 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, in prezenta 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 si Specificatiilor contractate și nu vei mai putea face ulterior vreo plângere iar orice eventual prejudiciu va fi suportat integralde către tine, cu exceptia cazului in care vei demonstra ca Produsul prezenta la momentul livrării disfuncționalitati (neconformitati cu Specificatiile tehnice) care nu puteau face obiectul unei verificari corespunzătoare la momentul livrării.

3.2.5.6. Comanda va fi livrata 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 respectiva, 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 insarcinat cu livrarea Comenzii va încerca să livreze Comanda de 3 ori - dacă în toate aceste încercări Comanda nu a reușit să fie livrata, aceasta se va returna către Flip și ne rezervăm dreptul de a nu te mai lasă 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 obligatie 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, conditii meteo extreme, campanii promotionale tip Black Friday etc.

3.2.6. Prețuri. Facturare. Modalitati 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 inregistrării Comenzii, prin una din modalitățile disponibile (plată cu cardul/transfer bancar/numerar la momentul primirii Comenzii etc), și să achiziționezi eventualele costuri suplimentare, conform celor specificate în cuprinsul prezentului document*

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 (și se adaugă Pretului de Vanzare Flip), 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 Site respectivul Produs, corespunzător Specificațiilor tehnice și aspectului (condiției estetice) selectat(e), și este stabilit în mod unilateral de către Flip, conform politicii sale comerciale.** Vom putea actualiza în orice moment Preturile 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 produselor, 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 initiala a intrat deja in procesul de verificare si aprobare al finantatorului). Detaliile despre facilitatile de plata oferite de Partenerii Flip si caracteristicile acestora se regasesc pe Site, fie mentionate 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. Flip isi rezerva dreptul ca in anumite cazuri si justificat de un comportament potential pagubitor al Cumparatorului, sa indisponibilizeze temporar in relatia cu acesta, anumite modalitati de plata (de ex: optiunea de plata ramburs poate fi dezactivata temporar in relatia cu Cumparatorul care a inregistrat in ultimele 6 (sase) luni 3 (trei) comenzi cu plata ramburs, refuzate la livrare sau care are in curs de livrare 3 (trei) comenzi cu plata ramburs, inregistrate in ultimele 7 (sapte) zile).

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 încasată în contul nostru, în toată această perioadă Plata nefiind considerată finalizată.

3.2.6.10. În funcție de modalitatea de plată aleasă, îți vom emite pentru Produsele comandate și achitate factura fiscală, obligația ta fiind să ne furnizezi toate informațiile necesare conform legislației în vigoare pentru emiterea corectă 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 finalizarea plății sumei menționate în 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/livate 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, așadar te rugăm să verifici și acolo).

3.2.6.12. Conform legislației în vigoare din România, atunci când vom accepta plata cu cardul bancar, nu vom solicita plăți suplimentare (ex: contravaloarea comisioanelor bancare). În cazul în care optezi pentru plata ramburs, având în vedere cheltuielile suplimentare generate în sarcina Flip de procesarea acestei metode de plată, Flip poate percepe un cost suplimentar, care va fi afișat distinct față de Prețul de Vânzare și eventualele alte costuri (ex: cost transport, după caz). Acest cost aferent opțiunii de plată ramburs nu se returnează în cazul exercitării de către Consumator a dreptului de retragere din Contract doar pentru anumite Produse și/sau Accesorii și/sau al exercitării integrale sau parțiale a dreptului de retur

3.2.6.13. În cazul plăților online, nu suntem și nu putem fi ținuți responsabili pentru niciun alt cost suportat de tine în plus față de prețul Produsului achiziționat 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 emisie 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 desființat de drept/anulat și ai obligația 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 nesemnificative utilizând cardul de DEBIT prin ONEY. Soluțiile de Creditare Oney (3xOney și 4xOney) sunt furnizate de Oney Bank persoanelor fizice eligibile pentru (a) costuri nesemnificative (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). Soluțiile de Creditare Oney sunt disponibile exclusiv pentru produsele și serviciile vândute online și sunt valabile pentru un credit de minimum 450 Lei și maxim 12.000 Lei.

Prin acceptarea prezentului document confirmati ca intelegeti si sunteti de acord ca exercitarea de catre dvs. a dreptului de denuntare a contractului de vanzare- cumparare si returnarea produselor achizitionate de pe flip.ro pentru care ati beneficiat de o solutie de creditare 3x Oney sau 4x Oney in baza unui contract de credit incheiat online cu Oney Bank, atrage incetarea automata a contractului de credit fara nicio alta formalitate, in conformitate cu TERMENII SI CONDITIILE GENERALE APLICABILE ACORDARII ONLINE A SOLUTIILOR DE CREDITARE ONEY (3XONEY SI 4XONEY) si a termenilor si conditiilor din aceasta pagina.

Intr-o astfel de situatie, prin acceptarea prezentului document intelegeti si sunteti de acord ca rambursarea de catre Flip Technologies SRL a tuturor sumelor astfel finantate sa fie efectuata de Flip Technologies SRL prin utilizarea aceleiasi metode de plata utilizate de dvs., mai exact prin restituirea de catre Flip Technologies SRL a sumei integrale a pretului de achizitie si a oricaror sume finantate prin contractul de credit, in contul indicat de catre Oney Bank in scopul achitarii sumelor datorate de dvs. in legatura cu creditul 3xOney sau creditul 4xOney.

Oney Bank este o institutie de credit franceza autorizata sa desfasoare activitati de creditare si de plata de Autoritatea Franceza de Control Prudential si Rezolutie ("ACPR"), organizata si functionand ca societate pe actiuni in conformitate cu legislatia din Franta, cu un capital social de 51.286.585 euro, inregistrata in Registrul Comertului si Societatilor din Lille Metropole sub numarul 546 380 197, cu sediul situat in str. Avenue de Flandre, nr. 34, Croix (59170), numar de telefon +40 317 305 050 si 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, in calitate de Consumator, ai dreptul de a denunța unilateral contractul de achizitie a Produselor comercializate pe Site ("**Dreptul de retragere**"), în termen de 14 (paisprezece) zile calendaristice ("**Perioada de retragere**"), fără a fi nevoit să justifici decizia de retragere și fără a suporta alte costuri în afara celor stabilite de lege. Dreptul de retragere operează pentru contract în integralitatea sa (de ex: pentru toate Produsele, Accesoriiile și Serviciile din Comanda). Dreptul de retragere poate fi exercitat de Consumator printr-o cerere expresă în acest sens transmisă în 14 zile conform clarificarilor din articolele următoare, tu având obligația ca în termen de 14 zile de la transmiterea cererii să returnezi Produsele, Accesoriiile și Serviciile din Comanda iar noi obligăm ca în același termen să îți returnăm sumele achitate. Flip își rezervă dreptul ca pentru Accesoriiile care au fost integrate Produsului, fără a mai avea o existență de sine statatoare (ex: folia de protecție aplicată Produsului) și anumite Servicii (ex: ambalarea personalizată), să refuze returnarea contravalorii acestora, chiar dacă Accesoriiile respective și/sau ambalajul, au fost returnate fizic.

3.2.8.2. Strict pentru Produsele, Accesoriiile și Serviciile vândute către tine, în calitate de Cumparator, independent de Dreptul legal de retragere, noi îți acordăm un Drept de retur standard, care presupune că în termen de până la 30 de zile de la livrarea acestora poți solicita returnarea și transmiterea lor către Flip, cu obligația noastră ca în urma verificărilor, să îți returnăm suma achitată pentru acestea, în condițiile menționate în articolele următoare ("**Dreptul de retur**"). Dreptul de retur poate fi exercitat pentru Comanda în integralitatea sa. Dreptul de retur nu poate fi exercitat pentru Accesorii care au fost integrate Produsului și nu mai au o existență de sine statatoare (ex: folia protectoare, care se livrează aplicată Produsului) și serviciul de ambalare personalizată, Flip rezervându-și dreptul de a refuza returnarea contravalorii acestora, chiar dacă au fost returnate fizic. Este posibil ca în anumite perioade, în conformitate cu strategiile comerciale ale Flip și eventualele Campanii în derulare, să poți beneficia de un termen extins de exercitare a Dreptului de retur (ex: termen de 60 de zile pentru retur), situație care va fi adusă de către Flip la cunoștința publicului interesat. Într-o astfel de situație, termenul extins de retur va înlocui termenul standard de 30 de zile, toate celelalte prevederi referitoare la exercitarea acestui drept rămânând aplicabile, în lipsa de dispoziție expresă contrară. Termenul în care poate fi exercitat Dreptul de retur poate fi diferit în funcție de categoria de Produs caruia i se aplică (ex: telefon, tabletă, laptop, ceas inteligent/smartwatch) fără a fi însă mai scurt decât termenul standard de retur de 30 de zile.

3.2.8.3. Dreptul tău legal de retragere, adică dreptul tău, în calitate de Cumparator, de a denunța unilateral contractul încheiat 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 și, după 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/Accesoriile/Serviciile achizitionate, expira în 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 în 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 în care optezi pentru exercitarea Dreptului de retur, trebuie să ne informezi despre această intenție în termenul mentionat la art. 3.2.8.4 , având la dispoziție aceleași modalități de comunicare a intenției, ca și în cazul dreptului de retragere.

3.2.8.6. Ulterior transmiterii cererii de retragere sau de returnare Produse/Accesorii, trebuie să le returnezi în termenele mentionate la art. 3.2.8.1. (14 zile de la transmiterea cererii de retragere din contract) și, după caz, art. 3.2.8.2. (30 de zile de la data livrării Produselor/Accesoriilor). Pe Site, am făcut totul automatizat pentru tine, pentru returnarea produselor achizitionate, indiferent dacă returul este o consecință a exercitării Dreptului de retragere al Consumatorului din Contract, sau reprezintă doar exercitarea distinctă a Dreptului tau de retur, în calitate de Cumparator. Vei găsi în cont toate detaliile pentru a ușura procesul de retur al Produselor/Accesoriilor, 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 optimă a cererilor de retragere/retur îți recomandăm să utilizezi facilitățile oferite de Site, transmiterea pe mail sau prin formularul de contact a acestor solicitări putând 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 respecți 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/Accessoriile sunt trimise de Client catre Flip înainte de expirarea perioadei de 14 (paisprezece) de zile calendaristice menționate. In cazul exercitarii de catre Cumparator a Dreptului de retur, acesta are obligatia sa returneze catre Flip produsele in termen de 30 (treizeci) de zile de la data primirii acestora (data livrării), cu conditia informarii prealabile a Flip conform prevederilor art. 3.2.8.5.

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

3.2.8.10. In cazul returului ca urmare a exercitarii 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. In cazul returului ca urmare a exercitarii de catre Cumparator a Dreptului de retur, Flip va returna acestuia doar contravaloarea Produsului returnat si doar dupa primirea si verificarea acestuia, cu posibilitatea de a deduce eventualele diminuari de valoare a Produsului din culpa Cumparatorului. In cazul Accessoriilor incorporate in Produs (ex: folia de protectie) si a ambalajului personalizat, Flip isi rezerva 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 mecanism 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 autorizate.

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 că pot exercita Dreptul de retragere din Contract pe o perioadă de 14 zile de la data încheierii

contractului dar numai pana la momentul in care Flip incheie la distanta, pentru respectivul Produs, contractul de vanzare-cumparare cu Clientul Cumparator.

- (ii) achiziționării Produselor, Accesorilor 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 si nici Dreptul de retur, în următoarele cazuri (fiind aplicabile in relatia cu Consumatorul prevederile legale in materie de sarcina a probei):

- (a) pentru Produse/Accesorii care prezintă modificări fizice, lovituri, ciobiri, zgârieturi, șocuri (nesemnate 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 si/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 si 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 vandut 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 garantia de conformitate de care beneficiazi in baza legii, in calitate de Consumator, noi oferim tuturor Cumparatorilor și o garanție comerciala a Produselor (inclusiv pentru accesoriile de ocazie, dupa caz, reconditionate de Flip si comercializate ca parte a Produsului sau separat de acesta; de ex: controllerele pentru console) de 12 luni de la livrare. Astfel, cumperi un produs verificat, testat și care este acoperit de eventuale probleme care pot apărea. Pentru Accesoriile noi, beneficiazi de garantia legala de conformitate si de garantia producatorului.*

3.2.9.1. Pentru Produsele si Accesoriile utilizate si, dupa caz, reconditionate de Flip, disponibile pe Site, 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 livrării Produselor. Orice neconformitate care este constatata de Consumator in termen de un an de la livrarea Produsului este prezumata a fi existat in momentul livrării, 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, precum si Accesorii utilizate si, dupa caz, reconditionate) 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. Inainte de a trimite Produsul in garantie, ai obligatia sa stergi toate datele cu caracter personal si sa il deblochezi, in caz contrar Flip neputand efectua verificarile si eventualele reparatii care se impun. In cazul consolelor de jocuri, in garantie este obligatoriu sa se trimita Produsul integral si toate controllerele achizitionate separat impreuna cu acesta pe aceeasi comanda.

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 garanției. 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 (deteriorarea Produsului cauzata de contactul cu lichide nu este acoperita de garantie decat in cazul unor mentiuni exprese referitoare la rezistenta la apa, existente in Specificatiile Produsului), 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 achizitionate 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 marcatului 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.

3.2.9.10. Flip nu garantează efectuarea reparațiilor Produselor trimise în garanție (inclusiv în cazul Garanției PLUS), cu piese originale ci doar utilizarea de piese care respectă toate specificațiile și funcționalitățile pieselor originale.

3.2.9.11. Prevederile art. 3.1.14 se aplică integral și în cazul Produselor trimise în garanție (inclusiv în cazul Garanției PLUS), reparate sau nu de Flip sau pentru care executarea garanției a fost respinsă, și pentru care Flip, independent de vreo culpă a sa, se află în imposibilitatea de returnare a acestora către Proprietar.

3.2.10 Garanția Comercială Extinsă (Garanția PLUS)

3.2.10.1 Ce este Garanția Comercială Extinsă, denumită și Garanția PLUS? Garanția Comercială Extinsă este un serviciu opțional, contra cost, oferit de FLIP și funcționează independent, fără să afecteze celelalte servicii standard oferite de către FLIP, cum ar fi dreptul de retur. Totodată, aceasta nu afectează valabilitatea garanției de conformitate pentru care FLIP rămâne responsabil în relația cu Consumatorul conform legii. Garanția Comercială Extinsă este disponibilă, ca regulă, pentru toate Produsele comercializate pe site-ul www.flip.ro, indiferent de tipul și valoarea acestora. Oferta de pret pentru Garanția Comercială Extinsă, distinctă pentru fiecare Produs, este disponibilă și poate fi consultată pe site-ul www.flip.ro, în secțiunea dedicată Produsului a căruia îi este asociată această Garanție.

3.2.10.2 Beneficiile Garanției Comerciale Extinse. Garanția Comercială Extinsă 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 a căruia îi este asociat și/sau opțiunea Comparativului, precum și o extindere a protecției oferite de Garanția comercială standard, prin oferirea următoarelor beneficii suplimentare, pe toată durata acesteia:

✓ Prin Garantia Comerciala Extinsa se prelungesc pe o durata de pana la 12 (douasprezece) sau 24 (douazecispatru) 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 si caracteristici tehnice si de performanță cel putin 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 beneficiarului 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 intre cele doua variante de Garantie Comerciala Extinsa, de 12 luni sau 24 de luni, fiecare dintre aceste variante avand mentionate preturile aferente;

- Dupa alegerea tipului de Garantie Comerciala Extinsa si exprimarea optiunii de plata, Utilizatorul va finaliza comanda care include atat Produsul cat si Garantia Comerciala Extinsa, aferenta acestuia. In urma achizitiei Produsului si a Garantiei Comerciale Extinse aferente acestuia, Cumparatorul va putea accesa si descarca Certificatul de Garantie Comerciala Extinsa din Contul de Utilizator, dupa livrarea Produsului caruia ii este asociata respectiva Garantie Comerciala Extinsa.

3.2.10.5.Durata de valabilitate a Garantiei Comerciale Extinse. Garantia Comerciala Extinsa intra in vigoare la data achizitionarii acesteia, consemnata in factura ce insoteste Produsul caruia ii este asociata si are o durata de 12 (douasprezece) sau 24 (douazecisipatru) de luni, care se adauga la durata Garantiei comerciale standard oferite de FLIP.

3.2.10.6.Conditiile pentru a beneficia de Garantia Comerciala Extinsa. Daca pe durata de valabilitate a Garantiei Comerciale Extinse, intampini probleme in utilizarea Produsului pentru care ai achizitionat acest tip de garantie, probleme cauzate de o defectiune a Produsului neimputabila tie, Produsul va fi preluat de FLIP, verificat, reparat sau inlocuit, daca urmatoarele conditii sunt indeplinite cumulativ:

- ✓ Produsul a fost cumparat direct de la FLIP sau distribuitorii agreati ai acestuia;

- ✓ In momentul solicitarii reparatiei, faci dovada achizitionarii Produsului, prin prezentarea facturii, si prezinti Certificatul de Garantie Comerciala Extinsa;

- ✓ Produsul se afla in perioada de Garantie Comerciala Extinsa, conform informatiilor consemnate in Certificatul de garantie aferent;

- ✓ Nu este identificata o situatie din categoria celor care conduc la pierderea beneficiului garantiei. In cazul in care doresti sa beneficiezi de serviciul Garantiei Comerciale Extinse pentru un Produs care prezinta disfunctionalitati, trebuie parcurse etapele prevazute in Contul de Utilizator pentru trimiterea telefonului in service-ul Flip.

3.2.10.7. Dreptul de retragere. Consecintele exercitarii dreptului de retur al Produsului. Cumparatorul persoana fizica (Consumatorul) beneficiaza de dreptul legal de a se retrage din contractul de achizitie a Garantiei Comerciale Extinse, in termen de 14 zile de la data intrarii in posesia fizica a Produsului caruia ii este asociata respectiva garantie, drept extins de Flip prin acordarea beneficiului suplimentar de returnare a Garantiei

Comerciala 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 inițiale 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, 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 tras 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 documente, în relația cu Consumatorul voi prevala reglementările mai avantajoase pentru acesta. În cazul Campaniilor promotionale având ca obiect eventuale reduceri ale Pretului de Vânzare Flip, ne vom conforma obligațiilor legale incidente (după caz, calcularea și publicarea Pretului Anterior de Vânzare).

6. Răspunderea în procesul de utilizare a Site-ului

***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 bună cuviință, respect și limbaj adecvat mesajelor publice, precum și conținutul despre care suntem informați de terti ca 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 continutul postat pe Site, transmis pe e-mail sau rețele de socializare sau făcut în orice alt mod public de catre Utilizatori.

6.2. Folosirea Site-ului

6.2.1. Prin prezentul document ieți la cunostinta, accepti 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 accesezi 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 modifice sau să distribui conținutul altor Utilizatori fără consimțământul acestora;
- p) în alte scopuri comerciale decât cele permise în mod expres în acest și 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 creeze, 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 funcționarea optimă permanentă a Site-ului dar nu va putea fi ținută responsabilă pentru niciun prejudiciu cauzat Utilizatorilor sau terților ca urmare a eventualelor disfuncționalități tehnice ale Site-ului (ex: imposibilitatea temporară 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 sesizari 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 maximă 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, cu excepția situației în care soluționarea sesizării presupune implicarea unor parteneri supuși unor termene legale diferite de răspuns la reclamații (ex: firmele de curierat). Într-un astfel de caz, vei fi informat în termen de maxim 7 zile despre termenul estimat de soluționare a reclamației sau sesizării Dvs.

7.3. Flip va depune toate diligentele rezonabile pentru soluționarea amiabilă a oricărui sesizare sau reclamație, 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, accesibilă la adresa <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=RO>.

8. Prelucrarea datelor cu caracter personal

Flip garantează prin prezentul document că prelucrarea tuturor datelor cu caracter personal la care va avea acces în vederea executării corespunzătoare a obligațiilor asumate în relația cu Vizitatorii, Utilizatorii, Clienții Site-ului, se realizează în condiții de legalitate și securitate a prelucrării, în conformitate cu reglementările naționale și europene în vigoare. Toate informațiile relevante referitoare la procesul de prelucrare de către Flip a datelor cu caracter personal (ex: categoriile de date cu caracter personal ce fac obiectul prelucrării, persoanele vizate și drepturile acestora, scopul prelucrării și temeiul legal al acesteia, durata prelucrării, destinatarii și transferul datelor etc.) sunt prezentate detaliat în **Nota de informare Flip referitoare la prelucrarea a datelor cu caracter personal** (parte din Politica generală Flip de prelucrare a datelor cu caracter personal), care completează prevederile prezentului document, ca parte integrantă din acesta și care se regăsește și poate fi consultată pe Site.

9. Modificările Termenilor si Condițiilor

Este posibil ca în funcție de prevederile legislative aplicabile, capacitățile Site-ului, strategia de afaceri Flip, și nu numai, să fie necesară actualizarea prezentului document, caz în care te vom notifica în mod corespunzător (pop-up, push notification, e-mail etc.). Totodată vei găsi întotdeauna pe Site varianta actualizată a prezentului document, cu precizarea datei de intrare în vigoare, noua variantă producând efecte doar pentru viitor și neafectând contractele deja în derulare, decât cu acordul prealabil al părților implicate.

10. Activitatea peste granițele României

Serviciile Flip și 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.