



## myPOS ПОЛИТИКА ЗА ВРЪЩАНЕ

Последна промяна: 10.09.2020

Добре дошли в myPOS магазините за продажба (online и retail), оперирани от МАЙПОС СЪРВИСИЗ ООД, с адрес, описан по-долу в Контакти, част от myPOS Групата (наричано за кратко „myPOS“, „ние“, „нас“ или „наш/и“).

В myPOS се стремим да Ви осигурим максимална удовлетвореност, всеки път щом пазарувате от нас. Въпреки това знаем, че в определени случаи Вие може да поискате да върнете някой артикул. Вие имате законното право да го направите, когато продукта не съответства на описанието, не изпълнява целта, за която е предназначена, както и когато не е в задоволително качество.

**Политиката за връщане** на myPOS има за цел да опише стъпките, които трябва да следвате, когато желаете да върнете Вашия myPOS Пакет или друг Продукт (общо наричани „myPOS Продукти“), закупен от нашия онлайн магазин, от физическите ни търговски обекти, както и от нашите оторизирани Дистрибутори. Тази Политика е част от условията за ползване на myPOS Магазина.

Ние имаме правната възможност, но не сме задължени, да прилагаме тази Политика и да пристъпим към възстановяване на средствата на Клиент, който желае да върне myPOS Продукт в случаите, в които Клиентът не може да използва myPOS Сметката за електронни пари или платежните услуги, поради причини свързани с висок риск или нарушение на правилата за съответствие (compliance).

### I. Свържете се с нас или с Дистрибутор в случай, че желаете да върнете Продукт

В случай, че имате проблем с Вашия myPOS Продукт, закупен от нас или от наш оторизиран Дистрибутор, както и във всеки друг случай, в който желаете да върнете myPOS Продукт, трябва първо да се свържете с нас чрез имейл на [returns@mypos.com](mailto:returns@mypos.com) или да се свържете с Дистрибутора, от когото се закупили Продукта. Вие трябва да опишете проблема или да поискате повече информация относно myPOS Продукта. Ние може да Ви посъветваме да размените Вашия Продукт за друг артикул, който считаме за по-подходящ за Вас. Ще направим всичко възможно, за да Ви предоставим най-доброто решение в най-кратък срок.

### II. Доброволна политика за връщане

**1. Вие може да върнете повечето от Продуктите**, закупени от myPOS магазините или от нашите оторизирани Дистрибутори, в рамките на 30 дни от датата на покупка на Продукта и при спазване на следните условия:

- Продуктите да са в цялост, да са в неизползвано състояние и да са без повреди;
- Вие трябва да ни предоставите или изпратите оригинал или вярно и четимо копие на фактурата или разписката за Продукта, който желаете да върнете;
- **Молим да обърнете внимание**, че трябва да върнете всеки Продукт в същото състояние, в което сте го получили. Това означава, че артикулите трябва да се върнат **нови, неизползвани и без да бъде нарушена целостта им**.

Обърнете внимание, че тази Политика не влияе върху законовите Ви права и следователно не отменя Вашето право на отказ в случай, че се квалифицирате като потребител и сте закупили Продукт онлайн от нашия магазин (дистанционна продажба).

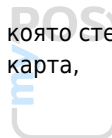
Следните Продукти не могат да бъдат върнати съгласно Доброволната политика за връщане (освен ако Продуктът не е дефектен):

- Продукти, терминали или карти, създадени или персонализирани съгласно Ваши специални изисквания;
- Услуга, ако доставчикът я е предоставил изцяло;
- Дигитално съдържание (включително приложения, софтуер, виртуални платежни карти), което не е предоставено като материално средство.

### 2. Възстановяване на средства

В случай че условията за Връщане, описани по-горе, са изпълнени, ще Ви бъде възстановена пълната сума, която сте платили за Продукта, както е посочена във фактурата. Възстановената сума ще бъде преведена по Вашата карта, използвана за плащането, или чрез банков превод към Вашата банкова сметка, открита в надеждна банка.

**Обърнете внимание: Възстановяването на сума в брой не е възможно независимо дали сте платили в брой в магазин или при оторизиран Дистрибутор.**





Вашето искане за Възстановяване на сумата ще бъде обработено незабавно. Въпреки това, може да отнеме между 5 и 7 работни дни преди сумата да се появи в платежната карта или в банковото Ви извличение. Ние имаме правото в дадени случаи да преценим, че възстановяване на сума може да бъде извършено без да е необходимо да връщате Продукта. В тези случаи ще Ви уведомим изрично чрез имейл.

Ако възстановената сума не е преведена по Вашата сметка след изтичането на посочения срок, свържете се с нас за допълнително съдействие.

Моля, обърнете внимание, че времето за получаване на обратно върнатия от Вас артикул и обработка, може да отнеме до 2 седмици в зависимост от услугата за доставка, която сте избрали.

### **3. Компенсация на разходите за доставка**

Ние ще възстановим разходите Ви по доставка на върнати myPOS Продукти в съответствие с условията по-горе, като компенсацията не може да надхвърля размера на цената за стандартната ни опция за доставка, ако:

- Не сте получили Продукта, който сте поръчали;
- Сте получили повреден Продукт;
- Сте получили дефектен Продукт.

## **III. Стандартна гаранция. Удължена гаранция.**

### **1. Стандартна гаранция.**

Вашият myPOS Терминал има едногодишна гаранция, включена в цената на закупения терминал, считано от деня на покупка на Продукта, като гаранцията покрива самия терминал и оригиналните аксесоари, които са включени в кутията, в която сте получили терминала. Тази Стандартна гаранция означава, че в съответния период Вие може да замените Вашия дефектен терминал или аксесоар безплатно. Гаранцията не покрива кабели, зареждащи устройства, щепсели, адаптери или други аксесоари или артикули, които не са част от оригиналното съдържание на myPOS Пакета, а са поръчани отделно.

Ние не носим отговорност за каквито и да е повреди или дефекти на myPOS Терминала, породени от неправилното му използване или причинени от инцидент, умишлена повреда, рискове като прекомерна влажност, късо съединение, проникване на течност или други природни условия, които не са обичайни за нормална и безопасна работна обстановка.

Вие трябва да пазите гаранционния стикер на гърба на Вашия myPOS Терминал непокътнат като условие да упражните своето право на замяна съгласно Стандартната гаранция. Всякакви следи от отлепяне, разкъсване или друг вид отделяне на стикера ще доведе до отмяна на Вашето право съгласно Стандартната гаранция.

### **2. Удължена гаранция**

**2.1.** Удължената гаранция е услуга, позволяваща да разширите стандартната гаранция за Вашия myPOS терминал, включена в цената на устройството Ви, като закупите допълнителни +1 (една) или +2 (две) години гаранция за вашия myPOS терминал.

Не можете да закупите Удължена гаранция за устройства, които са в експлоатация повече от 4 години.

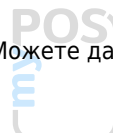
#### **2.2. Канали за продажба**

**2.2.1. myPOS профил.** Когато купувате myPOS терминал от нашите оторизирани дистрибутори или ако вече имате myPOS терминал, не по-стар от 4 години, ще можете да закупите Удължената гаранция през Вашия myPOS профил в [www.mypos.eu](http://www.mypos.eu). Когато купувате Удължената гаранция от този канал за продажба, първо трябва да се убедите, че myPOS терминалът е активиран, в противен случай Удължената гаранция няма да бъде достъпна.

**2.2.2. myPOS Онлайн магазин.** Когато купувате myPOS терминал от нашия онлайн магазин на адрес [shop.mypos.eu](http://shop.mypos.eu), ще ви бъде предложена възможността да закупите Удължена гаранция към myPOS терминала, който сте избрали да закупите от нас.

**2.3.** Цената на Удължената гаранция зависи от модела и годините на експлоатация на myPOS терминала. Можете да прегледате цените в нашия онлайн магазин или от Вашия онлайн акаунт на [www.mypos.eu](http://www.mypos.eu).

**2.4. Плащане.** Цената на гаранцията ви бъде начислена от нас или нашите оторизирани дистрибутори. В зависимост от това дали сте закупили myPOS терминала от Вашия профил в [www.mypos.eu](http://www.mypos.eu) или от нашия онлайн магазин, цената





може да бъде приспадната автоматично от наличния баланс по вашата myPOS сметка или може да бъде платена с Вашата кредитна/дебитна карта при checkout стъпката в онлайн магазина.

**2.5.** Състоянието на вашата Удължена гаранция се вижда във вашия онлайн акаунт на [www.mypos.eu](http://www.mypos.eu). След успешно закупена Удължената гаранция, ние ще изпратим писмено потвърждение на Вашия регистриран имейл за myPOS услугата. Ще имате възможността и да проверите всички закупени Удължени гаранции за myPOS терминалите във Вашия онлайн акаунт за myPOS услугата.

**2.6.** Удължената гаранция обхваща myPOS устройството, включително всички кабели, аксесоари, щепсели, първоначално опаковани във вашия myPOS пакет.

## IV. Замяна на дефектни терминали

**1. Как да замените дефектен myPOS Терминал или аксесоар?** В случай, че Вашият myPOS Терминал има технически дефект и не функционира, Вие имате право да го върнете и да го замените в рамките на срока на Вашата гаранция. За да извършите замяната, трябва да следвате следните стъпки:

**1.1.** Преди да пристъпите към връщане на Продукта, трябва да се свържете с нас на [returns@mypos.com](mailto:returns@mypos.com) или да се свържете с Дистрибутора, от когото сте закупили Продукта, и да обясните предполагаемия дефект, за да се опитаме да отстраним дефекта дистанционно, спестявайки Ви време и разходи;

**1.2.** Ако ние или наш Дистрибутор Ви инструктира да върнете дефектния Продукт, Вие трябва да предоставите Продукта заедно с всички оригинални аксесоари и документация, които са съпътствали дефектния myPOS терминал в оригиналната кутия, в която е закупен. Вие трябва да запазите при вас платежната карта, получена заедно с Пакета;

**1.3.** Преди да изпратите обратно Продукта, трябва да сте сигурни, че той е опакован по начин, подходящ за транспортиране, който да гарантира предпазването от всякакви механични повреди или износване по време на транспортирането;

**1.4.** Вие трябва да ни предоставите или изпратите оригинал или вярно копие на фактурата или на разписката за закупуване на Продукта;

**1.5.** Когато ни връщате Продукт, Вие сте задължен да попълните Формуляра за връщане, наличен [тук](#) и да го изпратите към нас заедно с Продукта. Без такъв формуляр, няма как да бъде обработена заявката по връщане на Продукта.

**1.6.** Дефектът трябва да е възникнал в рамките на валидния период на гаранцията. myPOS може, но не е задължен, да замени неизправния Продукт, дори и ако дефектът е възникнал след изтичането на гаранционния период.

**2. Замяна.** В случай, че върнете myPOS Пакета, съдържащ неизправния myPOS Терминал или аксесоар, ние или оторизираните ни Дистрибутори ще направим всичко възможно да го заменим незабавно и не по-късно от 14 дни от датата на получаване на неизправния Терминал или аксесоар. Поправен или заменен myPOS терминал ще се ползва от остатъка от неизтеклия срок на гаранцията, без значение дали гаранцията е Стандартна или Удължена.

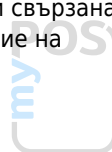
**2.1.** Ние няма да заменим Вашия myPOS терминал или аксесоари и Вие няма да имате право на каквото и да е възстановяване на заплатената сума, ако се установи, че Вие сте причинили повредата/неизправността на върнатия myPOS терминал/аксесоари.

**2.2.** Ако ние установим, че върнатият myPOS терминал или аксесоари нямат дефект и функционират, имаме правото да начислим Вашата myPOS Сметка с Такса за обработка ("Handling fee"), която е в размер на 40.00 (четиридесет) лв., както и с всички понесени разходи за доставка. Вие се съгласявате Таксата за обработка да бъде дебитирана от Вашата myPOS Сметка в полза на Финансовата институция, която предоставя Вашата myPOS Сметка. Върнатият терминал ще бъде задържан при нас, ако междуременно сте получили нов myPOS Пакет като замяна от нас или от наш Дистрибутор. В случай, че не сте, върнатият терминал ще бъде изпратен обратно към Вас.

Имайте предвид, в случай че имате каквито и да е неизплатени задължения към нас, myPOS Europe Ltd. или свързана компания, или към Дистрибутор, ние ще извършим Процедурата за връщане само след надлежно изпълнение на задълженията от Ваша страна.

## V. Адрес за връщане на myPOS Продукт

При връщане на myPOS Продукт съгласно някой от начините, описани горе, (Правото на отказ или Неизправен myPOS





Терминал) трябва да имате предвид следното:

Вие можете да върнете myPOS Продукта на един от следните адреси:

- МАЙПОС СЪРВИЗИС ООД, Бизнес Парк Варна, Блок 1, ет.3, Варна 9023, България;
- Магазин на myPOS – можете да видите всички търговски обекти на [www.mypos.eu](http://www.mypos.eu);
- Адрес на наш оторизиран Дистрибутор – ако не сте сигурни от кой Дистрибутор точно сте закупили myPOS Терминала, можете да се свържете с нас на [returns@mypos.com](mailto:returns@mypos.com).

Вие винаги трябва да ползвате надеждни пощенски услуги, ако изберете да върнете Продукт по пощата.

Ако имате нужда да се свържете с нас посредством пощенски услуги или да изпратите оплакване или правна претенция във връзка с Връщане на Продукт или с Възстановяване на средства за Продукт, ползвайте следния адрес:

МАЙПОС СЪРВИЗИС ООД  
Бизнес Парк Варна  
Блок 1, ет.3  
Варна 9023  
България

За да получите по-бърз отговор от наша страна, изпратете имейл на [returns@mypos.com](mailto:returns@mypos.com)

## VI. Изхвърляне на myPOS Терминал

Вие нямате право да изхвърляте myPOS Терминал, включително неговата батерия или други компоненти с общи битови отпадъци. Вие можете да изхвърлите myPOS Терминал само на специално обозначени места за изхвърляне на електронни устройства.

Ако прекратите използването на myPOS Терминал, Ви съветваме да се свържете с нас със заявка да деактивираме myPOS терминала.

## VII. Приложимо право и съд

Вие се съгласявате, че споровете, възникнали във връзка с продажбата, връщането на Продукт, възстановяването на суми за закупен Продукт, ще бъдат отнесени за разрешение към неизключителната юрисдикция на компетентния съд в гр. София, България. Отношенията между нас във връзка с настоящата Политика за връщане, както и споровете, възникнали във връзка с продажбата, връщането на Продукт, възстановяването на суми за закупен Продукт се уреждат от българското законодателство. Вие се съгласявате, че ние запазваме правото си при преценка от наша страна да заведем иск или да поискаме съдебна мярка във всеки друг съд или юрисдикция. В случаи, в които действате в качеството Ви на потребител, всички спорове, възникнали във връзка с продажбата, връщането на Продукт, възстановяването на суми за закупен Продукт, могат да бъдат отнесени към юрисдикцията на компетентния съд по Вашето местоживееене.

