

Настоящи Общи условия на уебсайта OLX.BG

Въведение

Добре дошли в нашия уебсайт www.olx.bg!

OLX.bg (OLX) е уебсайт/платформа за публикуване на обяви, който се използва от потребителите при условията, посочени по-долу.

Моля, запознайте се с настоящите условия, тъй като достъпът до разглеждането и използването по какъвто и да е начин на услугите на OLX изисква съгласие, че сте запознати, разбирате и приемате настоящите Общи условия.

Тези общи условия се прилагат при първоначален достъп до Уебсайта и Услугите и имат обвързваща и задължителна сила на договорно споразумение, приложимо за всички версии и устройства, от които са достъпни услугите на Платформата.

Съдържание:

1. Определения
2. Общи разпоредби.
3. Потребителски профил
4. Правила за публикуване на обяви
5. Безплатни обяви
6. Платени обяви
7. Услуги за промотиране на обяви/ Промо услуги
8. Плащания
9. Услуга OLX портфейл/Баланс
10. Услуга за доставка през Секцията OLX Доставка

11. Незаконосъобразни и недопустими съгласно Общите условия действия на потребителите
12. Оценки и мнения – бета версия/ Рейтинг система
13. Процедура за подаване на жалби
14. Жалби и медиация
15. Компетентен орган. Извънсъдебно уреждане на спорове.
16. Заключителни разпоредби

Приложения:

[Приложение 1 - Категория Недвижими имоти и категория Работа](#)

[Приложение 2 - Услуги за промотиране на обяви/ Промо услуги](#)

[Приложение 3 - Лимити](#)

[Приложение 4 - Образец на декларация за отказ от услуга](#)

[Приложение 5 - Забранени артикули и условно разрешени артикули](#)

[Приложение 6 - Пакети обяви](#)

[Приложение 7 - Ценови листи](#)

1. Определения

1. **Доставка** - куриерска услуга за транспортиране на стоки, която е заявена чрез секцията за Доставка на OLX.
2. **Ден** - означава 24 последователни часа.
3. **Гост** - физическо лице, използващо уебсайта, без да има потребителски профил в него или макар да има такъв, използва Уебсайта, без да е влязло в профила си.
4. **OLX (Администратор/Платформа)** - търговско дружество “Наспърс Класифайдс България” ЕООД, което администрира и поддържа Уебсайта,

регистрирано в Търговския регистър към Агенция по вписванията, с ЕИК 175345805, със седалище и адрес на управление: гр. София, ул. “Ангел Кънчев” №1, ет.3. Данни за контакт с OLX: email contact@olx.bg или чрез други комуникационни канали, посочени в Уебсайта.

5. **Категория** – тематична категория (например Автомобили или Електроника), към която е разпределена дадена обява. Всяка категория може да бъде разделена на тематично свързани подкатегории.
6. **Частен потребител** – потребител, който е физическо лице и, който извършва дейности на Уебсайта, които не са пряко свързани с неговата търговска или професионална дейност.
7. **Профил** - съвкупност от данни, с които се асоциира регистриран потребител в Уебсайта, включително информацията, предоставена от потребителя на Уебсайта. Правилата, относими към Профила, са поместени в Раздел 3 от настоящите ОУ.
8. **Купувач** - потребител, който сключва сделка с Продавач, като използва Уебсайта.
9. **Лимит** - броят безплатни обяви, определен от OLX за дадена категория, които потребител може да публикува на Уебсайта едновременно. Лимитите във всяка категория могат да се използват независимо един от друг.
10. **Обява** - предложение за продажба или предоставяне на Артикул, направено от Продавач или покана за участие в процеса на подбор на кадри/наемане на работа, направено от Работодател и публикувано на Уебсайта, които предложение или покана отговарят на изискванията, посочени в Раздел 4 от ОУ.
11. **Услуга OLX Портфейл/Баланс** – безплатна функционалност на Профила, описана в Раздел 9 от ОУ, улесняваща плащанията към OLX.

12. **Артикул** - стока или услуга, предмет на Обява; в Категория Работа за Артикул се приемат описанието и изискванията към позицията, за която Работодателят е посочил, че осъществява подбор в Обявата.
13. **Общи условия („ОУ“)** – настоящите общи условия и приложенията към тях, определящи правилата за използване на Уебсайта. Настоящата версия на Общите условия е достъпна на Уебсайта по всяко време, във форма, позволяваща изтеглянето им, запаметяването им на траен носител или принтирането им.
14. **Регистрация** - процесът на създаване на Профил от страна на Потребителя след предоставяне на данните на Потребителя, приемане на ОУ и активиране на Профила.
15. **Уебсайт (Платформа)** - онлайн платформа, управлявана от OLX, достъпна на домейна olx.bg и чрез мобилното приложение OLX.BG, вкл. и сайтове, които се хостват на домейна на OLX.
16. **Продавач** - Потребител, който публикува обява на Уебсайта и сключва сделка/сделки с Купувач.
17. **Сделка** - всяко споразумение, сключено между Потребители или между Потребител и Гост с предмет Артикул.
18. **Платени услуги** - платени услуги, предоставяни от OLX на Потребител, включително публикуване на обява извън Лимита; закупуване на пакет обяви или услуги за промотиране/промо услуги.
19. **Услуги за промотиране на обяви/Промо услуги** – платени услуги, свързани с обявите и посочени в Приложение 2 “Услуги за промотиране на обяви/ Промо услуги” .
20. **Потребител** - физическо лице, юридическо лице или лице, което законът приравнява на правен субект, които използват Уебсайта след влизане в Профила си.

21. **Бизнес потребител** – Потребител на услугите на Уебсайта, който е физическо лице, юридическо лице или лице, което законът приравнява на правен субект, извършващо от свое име търговска или професионална дейност и използващо услугите на OLX чрез Уебсайта, във връзка със своята търговска или професионална дейност.

2 Общи разпоредби

1. Условието за ползване на Уебсайта, включително правилата за регистрация, публикуването на обяви и закупуване на Платени услуги, както и въпросите, свързани с процедурата за плащане и подаване на жалби, са посочени в ОУ. Всеки, който използва Уебсайта, е длъжен да се запознае със съдържанието на ОУ.
2. Гостите могат да използват Уебсайта с ограничени функции, при положение че спазват правилата, посочени в настоящите Общи условия, като спазват закона и принципите на добросъвестност.
3. а. Съдържанието, публикувано на Уебсайта, включително в частност обявите, независимо от тяхната форма, т.е. текстови, графични и видео материали, е обект на защита на правата на интелектуална собственост, включително авторски права и права на интелектуална собственост на OLX, Потребителите или трети лица. Забранено е използването на това съдържание по какъвто и да е начин без писменото съгласие на лицата, които са титуляри на тези права. Всяко събиране и обработка на данни и друга информация, достъпна на Уебсайта, с цел понататъшно споделяне с трети страни в рамките на други Уебсайтове и извън Интернет е забранено. Също така е забранено използването на наименованието на Уебсайта и OLX, включително характерни техни графични елементи, без съгласието на OLX.

б. Право да сигнализират за евентуалното нарушение по тази точка на права на Потребители или трети лица имат:
 - (1) легитимният собственик на права върху интелектуална и/или индустриална собственост, чиито права са потенциално нарушени чрез обяви или друго потребителско съдържание в платформата; или
 - (2) упълномощеният представител по интелектуална собственост или друго изрично упълномощено от легитимния собственик лице.
- в. Всеки сигнал за нарушени права на интелектуална или индустриална собственост трябва да съдържа:

- пълномощно, в случай че лицето, което подава сигнала, не е титуляр на правата върху обекта на интелектуална собственост, чиито права са нарушени;
- доказателство за правата на интелектуална и/или индустриална собственост върху докладвания обект на нарушението (например свидетелство за регистрация за марка, дизайн, патент и пр.);
- пълен списък с линкове към докладваните обяви.

г. Притежателите на авторски права представят доказателства за авторство и оригиналност върху своите творби, чиито права са нарушени.

4. Предвид правата на интелектуална собственост, чийто титуляр е OLX в съответствие с Раздел 4, т.3, нито един текст в настоящите Общи условия не представлява съгласие да бъдат използвани правата на OLX или тези на третите лица, посочени в Раздел 2, точка 3, нито следва да се тълкува като отказ от такива права.
5. OLX не е страна по Сделките, няма контрол върху нито един елемент от Сделките и не носи отговорност спрямо която и да е страна във връзка с осъществените чрез Платформата Сделки.
6. Като част от услугите на Уебсайта Потребителите могат :
 - а. да преглеждат съдържанието на Уебсайта;
 - б. да използват Профила и свързаните с него функционалности, включително OLX Портфейл/ Баланс и Портала за Доставки на OLX;
 - в. да публикуват обяви в рамките на безплатните лимити, посочени в Приложение 3 "Лимити";
 - г. да заплатят за публикуване на обяви, когато са надхвърлили лимитите;
 - д. да ползват Платена услуга (включително Промо услуги).
7. Услугите за преглеждане на съдържанието на Уебсайта, създаването и поддръжка на Профила и публикуване на обяви в рамките на безплатните лимити се предоставят безплатно. Другите услуги се предоставят срещу заплащане.
8. Услугата Доставка и осъществяването на плащания за доставката се извършват за Потребителите от външни доставчици на услуги, въз основа на отделни правни отношения между тях и Потребителите, по които OLX не е страна.

9. Правилата в ОУ се прилагат за обяви, публикувани в Категория Недвижими имоти, освен ако не е посочено друго в Приложение 1 "Категория Недвижими имоти."
10. За да използват услугите на Уебсайта в цялост, Потребителите трябва да имат устройство, свързано към Интернет, включително програма за преглед на съответната интернет страница (браузър) или мобилно приложение. OLX ще положи всички усилия, за да гарантира непрекъснатото функциониране на Уебсайта. За да се гарантира високо качество на услугите и ефективно функциониране на Услугата, OLX си запазва правото да прави прекъсвания във функционирането на Уебсайта, като са възможни кратки технически прекъсвания/профилактики на услуги, по време на които някои функционалности на Уебсайта и услугите, предоставяни от OLX, могат да бъдат ограничени или недостъпни.
11. Потребителите, които комуникират с други Потребители чрез функционалността за чат на Уебсайта, потвърждават, че са информирани, че тези разговори не са лични и че тяхното съдържание може да бъде достъпно и обработвано от OLX. С приемането на тези ОУ Потребителят потвърждава, че OLX има право да достъпва и анализира съдържанието на разговорите, проведени чрез функционалността за чат на Уебсайта, с цел да се повиши безопасността на Потребителите, да се предотвратят злоупотреби и да се подобрят услугите на Уебсайта. За повече информация относно това как и защо OLX осъществява достъп и анализира съдържанието на разговори, проведени чрез функционалностите на чата в Уебсайта, моля, вижте [Политиката ни за поверителност](#).

3.Профил

1. За да може да получи достъп до пълния набор от функционалности на Уебсайта, Гостът трябва да си създаде профил и да използва Уебсайта като регистриран Потребител. Профилът дава възможност на Потребителя да използва, наред с другите услуги, следните функционалности на Уебсайта:
 - а. публикуване и управление на публикувани обяви;
 - б. наблюдаване на обявите на други Потребители;
 - в. управление на плащания и фактури, свързани с услугите, предоставяни в Уебсайта от OLX;
 - г. изпращане и получаване на съобщения до и от други Потребители;
 - д. заявяване на промо услуги;
 - е. ползване на услугата "OLX Доставка" през Секцията за доставки на OLX ;

2. Потребителят може да бъде единствено физическо лице с пълна дееспособност, юридическо лице или лице, което законът приравнява на правен субект. В случай на юридически лица и организационна единица без правосубектност с призната правоспособност от закона, само лице, упълномощено да действа в това отношение от името на тези субекти, може да създаде профил от тяхно име и да извършва каквито и да било дейности на уебсайта от тяхна страна.

3. Потребителят може да има само един профил в Уебсайта. Това правило не се прилага, когато:

а) Потребителят има Профил, използван за лични цели и друг, свързан с неговата търговска/бизнес дейност;

б) Потребителят използва различни профили в рамките на своята търговска дейност и обслужване на тези профили е нужно с оглед различните представителства или клонове на дружеството, управлявано от Потребителя, при условие че не е налице забавяне на плащанията за услуги, предоставяни от OLX по отношение на който и да е от Профилите, и Обявите, публикувани в профилите, не се дублират;

в) възникне необходимост от създаване на друг профил поради невъзможност за достъп до първоначално създадения профил (забравена парола);

Всички изключения по отношение на правилото за ползване на един профил се проверяват детайлно от OLX, който има право временно да ограничи Профила по време на проверката или да блокира Профила при липса на потвърждение на обстоятелствата, оправдаващи прилагането на някое от горепосочените изключения. Горните изключения не се прилагат, ако се използват от Потребителя единствено с цел да се избегне плащането на цени за услугите, предоставяни от Уебсайта.

4. Регистрацията на профил изисква:

- а. попълване на формата, налична на Уебсайта, и предоставяне на необходимите данни, включително Вашия имейл адрес и уникална парола или автентикация чрез външен доставчик на услуги като Facebook или Apple;
- б. прочитане и приемането на настоящите ОУ и Приложенията към тях.

5. OLX обработва лични данни на Потребители, лица, действащи от името на Потребители, и на Гости, в съответствие с [Политиката за поверителност](#) и [Политиката за бисквитки](#).

6. След попълване на данните, необходими за регистрация, потвърждение за регистрация на профила, линк или код за активиране на профила и линк към страницата Помощ, където са публикувани текущите ОУ, ще бъдат изпратени на имейл адреса, предоставен от потребителя. Регистрацията се смята за завършена, когато Потребителят активира

профила си. Към този момент се сключва споразумението за обслужване на профил. Ако активирането не се осъществи в рамките на 30 дни от получаване на имейла, потвърждаващ регистрацията на профила, линкът или кодът за активиране изтича и акаунтът не се активира. Потребителят може да се регистрира наново, като използва същия имейл адрес само след като се свърже с OLX на: contact@olx.bg.

7. Потребителят потвърждава, че данните, предоставени по време на процеса на регистрация и по време на ползването на Уебсайта, са верни, правилно въведени и актуални и че има право да използва тези данни. Потребителят се задължава да актуализира данните в случай на промени. OLX си запазва правото да блокира профил, ако предоставените данни не отговарят на горните изисквания, в съответствие с процедурата, посочена в Раздел 11 от ОУ.

8. Лице, действащо в рамките на Уебсайта от името и за сметка на Потребител, който е юридическо лице или лице, което законът приравнява на правен субект, гарантира, че той или тя е надлежно упълномощен/а да действа и извършва всички дейности от името и за сметка на този Потребител в рамките на Уебсайта.

9. Потребителят се задължава да пази данните за достъп до профила си в тайна и да го предпази от достъп от неоторизирани трети лица. Потребителят незабавно следва да информира OLX, ако узнае за какъвто и да било неоторизиран достъп на трети лица до неговия профил и, ако е възможно, да промени паролата на профила си незабавно.

10. Споразумението за обслужване на профила се сключва при активиране на профила и е за неопределен период от време. Споразумението за обслужване на профила може да бъде прекратено от Потребителя в съответствие със следните правила:

а. Правото да изтрие профила си не засяга правото на Потребителя да оттегли или прекрати споразумението, както е предвидено в закона и в настоящите ОУ;

б. Изтриването на профил е възможно чрез една от следните опции: (i) избиране на съответната опция в панела на профила, (ii) изпращане на искане за изтриване до имейл адрес: contact@olx.bg или (iii) изпращане на писмено искане за прекратяване до OLX;

в. При изтриване на профила от потребителя, останалите споразумения между OLX и Потребителя относно услугите, предоставяни от Уебсайта, също се прекратяват;

г. прекратяването на споразумението за обслужване на профил влиза в сила от момента на неговото осъществяване (и е с действие занапред), което означава, че плащанията, извършени от Потребителя, няма да бъдат възстановени. OLX също така няма задължение да възстановява равностойността на неизползаните суми за платени услуги;

д. в случай че Потребителят разполага с натрупани средства в OLX Портфейла/Баланса, прекратяването на профила е възможно само след предварително изтегляне на тези средства или осъществяване на контакт с OLX на contact@olx.bg, за което Потребителят ще бъде информиран при опит да изтрие Профила си заедно с прекратяването на споразумението;

е. След изтриване на Профила или прекратяване на споразумението за обслужване на профил, Потребителят губи достъп до информацията, предоставена или генерирана в хода на използването на Уебсайта.

11. OLX има право да прекрати споразумението с Потребителя за обслужване на Профил, ако Потребителят:

а. не е влизал в профила си повече от 24 месеца. В резултат на това Потребителят няма да има възможност да използва изтрилия профил. Информация за прекратяването на споразумението ще бъде изпратена на Потребителя 30 дни предварително на имейл адреса, посочен по време на Регистрацията. Потребителят ще може да изрази готовността си да продължи да използва Профила, като изпрати имейл до отдел "Обслужване на клиенти" на contact@olx.bg. Правото на OLX да прекрати споразумението в съответствие с тази точка не ограничава правото на Потребителя да се регистрира отново в Уебсайта. Въпреки това OLX не гарантира, че съществуващото потребителско име, свързано с профила, ще бъде налично за използване по време на новата регистрация;

б. въпреки че е помолен от OLX да прекрати определени действия или бездействия, които нарушават точките на ОУ или разпоредбите на общоприложимия закон, Потребителят продължава извършването на посочените в предупреждението на OLX действия.

12. За да гарантира правилното функциониране на Уебсайта, да защити и осигури безопасността на лицата, които го използват, OLX си запазва правото да извършва допълнителна проверка на валидността и истинността на предоставените от Потребителя данни и да поиска от Потребителя да потвърди самоличността си, съдържащата се в обявата информация или информацията, свързана с дадена сделка, като тази проверка се извършва по начин, избран от OLX. Ако проверката на данните или самоличността на потребителя не може да се осъществи, OLX може да ограничи или блокира функционирането на профила съгласно правилата, определени в Раздел 11 от ОУ.

13. **Право на отказ на потребителя.** Потребителят може в срок от 14 дни от сключването на споразумение с OLX за платени услуги да се откаже от него, без да посочва причина, като представи попълнена декларация в тази насока на имейл адрес: contact@olx.bg или писмено на адреса на управление на OLX. При отказ от споразумението за обслужване на профил, висящите договори между OLX и

Потребителя се прекратяват. Образец на формуляр на декларация за отказ, който може да се използва от потребителя, е поместен в Приложение 4 "Образец на декларация за отказ от услуга". Това право не може да бъде упражнено от потребителя ако услугите вече са му предоставени (чл. 57, ал.1, т.1 от ЗЗП) или ако услугите са за предоставяне на цифрово съдържание, което не се доставя на материален носител (чл. 57, ал.1, т.13 от ЗЗП) и когато в тези случаи изпълнението на услугите е започнало с изричното съгласие на потребителя. С приемането на настоящите ОУ, потребителят потвърждава, че знае за тези изключения в правото му на отказ от договора и е съгласен с условията на съответните услуги на Администратора и приема, че не може да упражни право на отказ, когато услугата е изпълнена или изпълнението ѝ е започнало преди получаването на отказа.

14. Споразумението за обслужване на профил може да бъде прекратено от Бизнес потребител в съответствие с правилата, посочени в т. 3.10. в случай на неприемане на промени в ОУ, за които Потребителят ще бъде информиран в съответствие с Раздел 16.1б. В такъв случай, за да прекрати Споразумението за обслужване на профил, Бизнес потребителят незабавно уведомява OLX, не по-късно от 15 дни след обявяването на промените. Прекратяването от страна на Потребителя по горепосочения начин на Споразумението за обслужване на профил влиза в сила 15 дни след уведомяването на Потребителя за промените в ОУ, освен ако Бизнес потребителят оттегли уведомлението си за прекратяване или направи съответното изявление в това отношение или предприеме изрично действие в Уебсайта, потвърждаващо приемането на тези промени в Общите условия (напр. публикуване на нова обява).

4 Правила за публикуване на Обяви

1. OLX дава възможност на Потребителя да публикува обяви в Уебсайта. Публикуването на обява на Уебсайта от потребителя се извършва след попълване на подходящата форма и при условие че е извършена SMS верификация. SMS верификацията се извършва еднократно и се състои в изпращане на код за потвърждение на телефонния номер, посочен от Потребителя, който потребителят предоставя при попълване на формата, като един телефонен номер може да се ползва за SMS верификация само на един Профил. SMS верификацията може да се повтаря във връзка с вътрешни процедури за сигурност.
2. Обява, публикувана от Потребителя в Уебсайта, е достъпна за всяко лице, което използва услугите на Уебсайта. Заедно с обявата е налична и контактната форма, която позволява на потребителите да се свържат с Потребителя, публикувал обявата, и да му изпратят съобщение. В зависимост от избора на Потребителя, телефонният му номер в обявата може да бъде достъпен и видим от всички, тоест да е с публичен достъп. Потребителят се задължава да не публикува обяви с посочени за контакт телефонни номера с добавена стойност.

3. В момента на публикуване на обявата, Потребителят предоставя на OLX неизключително, териториално неограничено и безвъзмездно разрешение за записване, възпроизвеждане и разпространение на цялата или част от обявата с цел нейното показване на Уебсайта, както и на партньорите на OLX, чрез които се извършва разпространението на Уебсайта, а също така и навсякъде чрез Интернет, включително търсачки (като Google), социални мрежи (като Facebook). Предоставянето на разрешението е необходимо за ползването на пълния набор от функционалности на Уебсайта. OLX в качеството си на Администратор на Платформата има право да използва публикуваните от потребителите обяви и съдържание на сайта за целите на провеждане на организирани от OLX маркетинг и/или рекламни активности, както и всякакъв друг вид кампании за представяне и популяризиране дейността на OLX. С публикуването на обява потребителите се съгласяват тази обява и нейното съдържание на сайта да бъдат ползвани изцяло или отчасти, самостоятелно или заедно с други обяви, в маркетинг и/или рекламни активности и кампании за представяне и популяризиране дейността на OLX. Поради специфичното естество на Интернет, OLX не разполага с пълен контрол върху разпространението на съдържание, публикувано или предадено чрез функционалностите на Уебсайта на други Потребители и не поема отговорност в това отношение за действията на трети лица, включително в случай на копиране и разпространение на съобщения от такива лица в уебсайтове и портали, които не са свързани с Уебсайта.

4. Съдържанието на всяка обява следва да отговаря на изискванията, посочени в раздел 11.1 от ОУ, да бъде вярно, недвусмислено и разбираемо и да отговаря на техническите изисквания, посочени от OLX. Потребителят е свободен да определи съдържанието на обявата, като при определянето му спазва закона и следните изисквания:
 - а. Обявата да бъде написана на български език и да не съдържа думи, които се считат за вулгарни или обидни. Обявата може да бъде допълнително подготвена на чужд език;

 - б. Потребителят трябва да избере една подходяща за предмета на обявата категория и подкатегория, към които обявата да бъде причислена; Потребителят трябва да публикува Артикули от различни подкатегории в отделни Обяви.

 - в. Потребителят трябва да посочи цялата цена в български лева (като посочи размера на ДДС, ако е приложимо) и, когато е приложимо, да посочи, че цената е по договаряне, че артикулът се предлага безплатно или, че потребителят дава възможност за замяна на артикула за друга стоки или услуги. Това правило не се прилага за обяви в категории "Работа" и "Услуги" при които посочването на възнаграждението не е задължителен елемент на обявата; В категория "Недвижими имоти" Потребителите имат опция да посочат цената освен в български лева и в евро.

г. Потребителят трябва да посочи състоянието на артикула (напр. нов или използван или др.), където е приложимо и има посочен такъв параметър във формата за добавяне на обява.;

д. съдържанието на обявата следва да съдържа ясно, точно и пълно описание на артикула, включително достоверна и неподвеждаща информация за неговите характеристики. Не се допуска да се посочват марки и модели на артикули/услуги, които не се предлагат в обявата. Забранено е да се препраща за предоставяне на такава информация извън Уебсайта;

е. Заглавието на обявата не може да посочва данни за контакт, такива данни се посочват в полетата на формата, предназначени за тази цел;

ж. Предметът на обявата може да бъде единствено предмет, притежаван от Потребителя и намиращ се на територията на България (с изключение на обявите в категории "Работа" и "Услуги") ; Изключени от това правило са случаите, когато артикулите, предлагани в обяви на Бизнес потребители, предполагат доставка с предварителна поръчка и това е причината продавачът да не разполага с тях в наличност на склад.

з. При публикуване на обява в категория "Електроника" Потребителят е длъжен да посочи един артикул/една услуга на определена цена или комплект от няколко артикула от една и съща подкатегория. Цената на комплекта от артикули, посочен в обявата, трябва да е за целия комплект. В случай че в обявата се предлагат няколко артикула, те трябва да отговарят на следните изисквания:

(i) да бъдат от една и съща подкатегория;

(ii) всички артикули, които не се предлагат в комплект, да са на една и съща цена.

и. Необходимо е да се посочи дали обявата се отнася до една част, няколко части или комплект/опаковка (комплект означава комплект от елементи, съставляващи едно цяло). Възможно е потребителите да добавят информация за наличността на артикула в различни цветове или подобни версии в една обява (освен в категориите "Услуги" и "Работа");

й. Необходимо е да се посочи дали цената в Обявата се отнася до един Артикул или комплект от Артикули. Един и същ артикул може да бъде обхванат само от една обява в даден момент,

к. Потребителите не могат да публикуват дублиращи се обяви, като за "дублиращи" се смятат обяви с еднакви или сходни описания, заглавия и снимки, както и такива, които предлагат подобни артикули. Ако дублираща обява бъде публикувана, тя може да бъде премахната от OLX. Дублирането

на обяви е допустимо само в Категория Услуги, когато местоположението на услугата се различава в отделните обяви.

л. Съдържанието на обявата не може да включва реклами, промоционално и рекламно съдържание, адреси на уебсайтове и други елементи, водещи до услуги, осигуряващи същите или подобни услуги като OLX (т.е. услуги, свързани с публикуване на оферти и обяви от Интернет потребители).

м. Обявите, публикувани от частни потребители, следва да съдържат поне една лично направена снимка на артикула.

5. Ако Потребителят публикува обява в грешна категория, OLX има право да промени Категорията, но ако промяната би довела до публикуване на обява извън лимита, обявата няма да бъде активна на Уебсайта и ще бъде достъпна в секция "Изчакващи обяви" в профила на Потребителя, откъдето може да бъде активирана чрез закупуване на допълнителна обява или пакет обяви в категорията.

6. Артикулът в обявата не може да представлява:

а. търсене на артикули (с изключение на обяви в следните категории и подкатегории: Животни" → „Изгубени, намерени“, “Недвижими имоти” → “Съквартиранти”)

б. предложение за срещи/запознанства или да има брачен и/или сексуален характер;

в. забранена стока от изброени в Приложение 5 "Забранени артикули и условно разрешени артикули" и всяка друга стока, доколкото търговията с нея е изключена от приложимото законодателство; стока, предмет на престъпление или за която е налице съдебен или административен спор, или стока, предмет на производство по принудително изпълнение или артикул, който е част от имущество, представляващо маса на несъстоятелност.

7. Публикуването на обява на Уебсайта се извършва от потребителя чрез:

а. кликане върху иконата "Добави обява" или други подобни;

б. извършване на плащане (приложимо само за платените обяви).

8. Публикуването на Обявата в Уебсайта започва веднага след добавянето ѝ (с изключение на обяви, платени предварително, публикацията на която се извършва от момента на начисляване на цената) и продължава в рамките на период от 30 дни. Този период на публикация може да бъде по-кратък при настъпването на едно от следните обстоятелства:

а. Потребителят е продал артикула;

б. Потребителят е променил обявата по такъв начин, който да показва, че се отнася за различен артикул спрямо този, за който първоначално тя се е отнасяла;

в. Потребителят е изтрил обявата;

г. В случай че Обявата попадне в режим на задържане поради необходимост от проверка от Администратора и наличие на съмнение дали тя отговаря на правилата на настоящите ОУ. В този случай моментът на публикация може да се забави с времето на извършване на проверката, но не повече от 24 часа от момента на създаване на Обявата от потребителя. Това правило се прилага съответно и относно началния момент на публикация при удължаване/подновяване на вече създадена Обява, Платени обяви и Услуги за промотиране на обяви/ Промо услуги.

9. В случай че OLX узнае за настъпването на обстоятелствата, посочени в точка 4.8.а) или 4.8.б), OLX има право да премахне обявата в съответствие с правилата, посочени в раздел 11 от ОУ.

10. В периода на публикуване на обявата на Уебсайта, Потребителят има право да променя съдържанието на обявата и някои от нейните параметри и да изтрие обявата. Не се допуска замяната на посочен в публикувана обява Артикул с нов. Въвеждането на нов Артикул в нарушение на това условие ще се счита за нова обява. В тези случаи Администраторът си запазва правото да премахне обявата.

В периода от 3 дни преди края на публикуване на обявата до датата на края на публикуване на обявата, Потребителят може да удължи периода на публикуване на обявата с още 30 дни, но удължаването (подновяването) е платена услуга в категории, в които броят на безплатните обяви е 0 или в които е надвишен безплатният Лимит, посочен в Приложение 3: "Лимити".

11. Възможността за промяна на съдържанието на обявата не се отнася за промени в цената или други параметри на публикуваната обява, целящи избягване на плащането на дължимите суми на OLX за услугите, предоставяни от Уебсайта, или получаване на връщането на средствата, дължими на Потребителя в случаите, предвидени в ОУ.

12. След края на публикуване на обявата, независимо от причината, обявата се архивира в съответния раздел Моят профил / Обяви / Архивирани, където тя е на разположение на Потребителя за период от 6 месеца, освен ако Потребителят сам не премахне архивираната обява преди края на този период.

13. OLX визуализира в Платформата до 25 страници или до 1000 обяви при търсене и разглеждане в десктоп версията на Уебсайта, като в бизнес профил се виждат до 25 страници или до 1000 обяви в десктоп версия и до 10 страници или до 1000 обяви в мобилна версия. Тази визуализация се прилага при извършване на общо търсене от страна на потребителите чрез критериите „най-нови“, „най-евтини“ или „найскъпи“ обяви, а в бизнес профил - при търсене по ключова дума, категория и ценови диапазон.

14. Потребителят се задължава да не използва в обявата снимки и изображения, които съдържат визуално натрапчиви и отличаващи се елементи и ефекти, включително, но не само:

(i) цветни рамки около самите снимки и изображения;

(ii) надписи, гласящи "Промоция", "Разпродажба", "Ликвидация", "Последни бройки" и други подобни изявления, които биха променили потребителското поведение чрез твърдения за изгодност на сделката, намаления на цени, промоционални оферти, уникалност или претенции за качество на предлаганите стоки или услуги, изчерпване на количества, срокове за валидност на дадени условия и пр.;

(iii) визуални ефекти и добавки върху снимките и изображенията с цел привличане на вниманието на потребителите, които видимо открояват визуално съответната обява от останалите обяви в сайта.

5. Безплатни обяви

1. Публикуването на обява на Уебсайта, направено от Потребителя в рамките на Лимита, е безплатно. Лимитите за отделните категории, включително и лимитите, приложими за бизнес потребители, и случаите, при които лимитът не е в сила, са посочени в точка 3 от Приложение № 3 "Лимити".

2. Потребителят ще бъде информиран от OLX за изчерпване на Лимита чрез съобщение в профила. Публикуването от потребителя на обява в категория, в която е достигнат Лимитът, се заплаща.

6. Платени обяви

1. Публикуване от потребителя на платена обява на Уебсайта е възможно, след като Потребителят е закупил:

а. единична обява - в съответствие с ценовата листа, приложима за дадена категория - Приложение 7 "Ценови листи";

б. единична обява заедно с пакет от платени услуги - Еднократна обява Premium в съответствие с Приложение № 6 "Пакети обяви";

в. пакет от обяви, наличен в офертата на Уебсайта в съответствие с Приложение 6 "Пакети обяви", като в случай на закупуване на пакет от обяви пакетът с Обяви се използва пръв и преди лимита.

2. Закупуването на пакет от обяви или една обява е възможно, като се използва съответната форма, която е достъпна на Уебсайта.

3. Със закупуването на пакет обяви Потребителят придобива статус на Бизнес потребител.

4. Активирането на платена обява в Уебсайта ще се осъществи в рамките на 24 часа от момента на получаване на плащането за нея по сметката на OLX.

5. Пакетите с обяви включват също така платени услуги, посочени в Приложение 6 "Пакети обяви".

7. Услуги за промотиране на обяви/ Промо услуги

1. За да повиши атрактивността на обява, Потребителят може да използва платени услуги за промотиране под формата на обновяване на обявата, ТОП обява и публикуване на Обява на заглавната страница на Уебсайта, описани подробно в Приложение 2 "Услуги за промотиране на обяви/ Промо услуги".

2. Потребителят може да използва всяка от Промо услуги по време на публикуването на обявата или по време на излъчването ѝ.

3. Промо услугите и техните пакети се отнасят за една обява, т.е. не е възможно да се използва един пакет от Промо услуги за различни обяви.

4. Промо услугите също са налични в пакети, както е посочено в точка 2 от Приложение 2 "Услуги за промотиране на обяви/ Промо услуги". Активирането на промо пакет се извършва, когато започнете да използвате Промо услугите, включени в пакета. Правилата относно промо услугите, обхванати от пакета, остават непроменени.

5. OLX не носи отговорност за ефективността на Промо услугите, разбираана като реално увеличение на интереса към обявата или артикула в нея.

6. Промотирането не удължава срока на показване на обявата, посочен в чл. 4.8.

8. Плащания

1. Потребителят ще бъде информиран всеки път по видим начин на Уебсайта за текущата цена на избраните платени Услуги. Всички цени, посочени в Уебсайта или в

ценовите листи, включени в Приложение 7 “Ценови листи”, са брутни цени (включващи Данък добавена стойност, т.е. ДДС), посочени в български лева (BGN).

2. Плащанията, извършени в Уебсайта, се осъществяват предварително, т.е. цялата дължима сума за дадена Платена услуга трябва да се заплати, преди да започне предоставянето ѝ съобразно платежните методи, заложи в OLX.

3. Предоставянето на Платената услуга започва не по-рано от момента, в който плащането за тази платена услуга е изцяло преведено по сметката на OLX.

4. По свой избор, Потребителят може да извърши плащане, като използва един от наличните [методи на плащане](#) в съответствие с информацията, предоставена в процеса на избор на дадена услуга, както и ако плащането се избере от секцията OLX Портфейл/Баланс.

5. Използването на който и да е от начините на плащане (с изключение на плащанията чрез OLX Портфейл/Баланс) изисква създаването на отделни правни отношения с доставчика на съответната платежна услуга и приемането на неговите правила. OLX не е страна в тези отношения и не може да се намесва в съдържанието или изпълнението им. В случай на възникнал проблем с плащане, потребителят трябва да се свърже със съответния доставчик на платежна услуга, за да изясни съмненията си или да подаде жалба. По изключение и в рамките на техническите и организационните възможности, OLX може да помогне на потребителя да изясни проблема. OLX не поема отговорност за платежната услуга, предоставяна от външен доставчик на услуги.

6. Потребителят може да [заяви фактура](#) с начислен ДДС за получените от OLX услуги в съответствие с приложимите законови разпоредби.

7. За да получи фактура с начислен ДДС (наричана по-долу „фактура“), Потребителят трябва да попълни своите данни в секция “Настройки” след влизане в профила си.

8. Потребителят е длъжен незабавно след всяка промяна да актуализира записаните в Профила данни, необходими за издаване на фактура от страна на OLX.

9. Фактурата, издадена на Потребителя от OLX, е на разположение на Потребителя в електронна форма. Приемането на ОУ също така представлява приемане за изпращане (предоставяне) на фактури в електронна форма по смисъла на разпоредбите, приложими за ДДС.

10. OLX съгласно правилата, определени в настоящите ОУ, предоставя на Потребителя фактури с начислен ДДС в електронна форма, гарантирайки автентичността на произхода, целостта на съдържанието и четливостта на фактурите, по-специално като ги запазва в .pdf файлов формат и ги предоставя на Потребителя в рамките на Профила, откъдето Потребителят може да ги изтегли. Потребителят, който получава ДДС фактурите, изпратени (налични/предоставени) в електронна форма, е длъжен да ги съхранява самостоятелно.

11. В случай на предсрочно прекратяване на публикацията на обява, поради премахване на обява от Потребителя или в случай, когато Стоката е била продадена или Потребителят е променил предмета на обявата по начин, който показва, че се отнася за артикул, различен от първоначалния, цената, начислена за публикуването на съответната обява и свързаните с нея Платени услуги за неизползвания период, няма да бъдат върнати.

12. Обяви които са незаконни или нарушават разпоредбите на ОУ, вкл.: добавени в грешна категория, подобни или дублирани, повтаряни многократно (със спам характер), считани за обидни, съдържащи порнографско или еротично съдържание или съдържание, което може да се тълкува като насърчаване на сексуални или еротични дейности срещу заплащане, както и които представляват опит за измама, нарушаващите авторски права, ще бъдат премахнати и таксуваната преди това цена за публикуване на обява и платените услуги, свързани с тази обява, ще бъдат върнати в профила на потребителя, под формата на точки, използвани за повторно използване на услугите на Уебсайта, в рамките на 90 Дни, отчетени от момента на премахване на дадена обява (една точка съответства на 1 лв.). По искане на Потребителя, цената може да бъде върната в брой по посочена от него банкова сметка и след попълване на [Форма за възстановяване на средства](#). Ако обява бъде премахната след публикуването ѝ в Уебсайта, Потребителят ще бъде задължен да заплати за предоставените услуги до премахването на обявата от Уебсайта.

9. Услуга OLX Портфейл/Баланс

1. OLX дава възможност на Потребителя, в рамките на услугата Обслужване на профил, да използва безплатната услуга OLX Портфейл/Баланс, която улеснява плащанията към OLX за поръчаните Платени услуги. За да се избегнат съмнения, услугата OLX Портфейл/Баланс не представлява платежна услуга и разпределените в портфейла OLX единици не представляват електронни пари по смисъла на разпоредбите за предоставяне на платежни услуги.

2. Използването на OLX Портфейл/Баланс се основава на следните правила:

а. Потребителят трябва да захрани OLX Портфейл/Баланс, като депозира средства в български лева по сметката на OLX съгласно информацията, предоставена на Уебсайта;

б. След като сметката на OLX се захрани с плащането, OLX прехвърля в OLX Портфейл/Баланса на даден потребител сумата от единици, равна на платената сума. Тази сума се актуализира текущо след всяка операция, извършена от Потребителя, в резултат на която се променя нейната стойност (презареждането води до увеличаване на сумата на единиците в OLX Портфейл/Баланс, а плащането за избраната Платена услуга води до намаляване на сумата на единиците в OLX Портфейл/Баланс);

в. Потребителят запазва пълната и изключителна свобода да използва средствата в неговия OLX Портфейл/Баланс през целия срок на споразумението за обслужване на Профил, при условие че профилът е активен;

3. Потребителят може по всяко време да поиска възстановяване на средствата, депозирани в OLX Портфейл/Баланс, в размер, който не надвишава салдото, показано в OLX Портфейл/Баланс, като се вземат предвид направените от Потребителя плащания и допълнително добавени суми. Това искане се прави по електронна поща чрез изпращане на съответната попълнена [форма за възстановяване](#) до support@olxbg.zendesk.com от имейл адреса, с който е регистриран потребителят, желаещ връщането на съответната сума, или чрез изпращане на формуляра на хартиен носител до OLX.

4. Връщането на средствата от OLX Портфейл/Баланс ще бъде извършено без неоправдано забавяне, чрез превод към банковата сметка, посочена от Потребителя във формата за възстановяване на средства. Искането за възстановяване на средства от OLX Портфейл/Баланс не се отнася за промоционални бонус точки, които са предоставени в Профила като част от промоционални дейности, игри/конкурси, отстъпки и Cashback, представляващ награди в Премиум пакети в съответствие с Приложение 6 "Пакети обяви". Промоционалните бонус точки се дават всеки път въз основа на правилата за промоционалната кампания, те са валидни в рамките на 90 дни, считано от момента на предоставянето им, и се използват съгласно правилата, посочени в настоящите ОУ.

10. Услуга за доставка през Секцията OLX Доставка

1. Чрез секцията за [Доставка](#) на OLX, Потребителите имат възможност да заявят доставка, извършена от външен партньор на OLX, който е доставчик на куриерски услуги.
2. За да използват услугата за доставка през Портала на OLX, Потребителите следва да влязат в профила си и да изберат секция "Доставка" от падащото меню "Моят профил", след което да натиснат бутона "Поръчай" под логото на съответния външен партньор на OLX, който е доставчик на куриерски услуги. За подготвяне на товарителница са нужни: три имена, адрес и телефонен номер на подателя и получателя.
3. Използването на услугата за доставка изисква предоставянето на лични данни на подател и получател на доставчика на куриерската услуга до степента, необходима за изпълнението на Доставката, както и сключване на отделно споразумение с него, с което Потребителите приемат условията, зададени от доставчика на куриерската услуга.
4. OLX не е страна по споразумението по предходната точка и няма възможност да се намесва в неговото съдържание или изпълнение. В случай на проблеми с Доставката, подателят или получателят трябва да се свърже с доставчика на куриерската услуга, за да изясни проблема или да подаде жалба.

11. Действия на потребителите, които не са съобразени със законовите изисквания или с ОУ за ползване на Уебсайта

1. Потребителят има право да използва Уебсайта в съответствие с целта на платформата, в съответствие със закона и добрите практики на информационното общество, като зачита правата и интересите на другите. По-специално, Потребителят се задължава:

а. да не предприема действия, които биха могли да възпрепятстват правилното функциониране на Уебсайта, включително да не предприема действия, които пречат на възпроизвеждането на съдържанието на Уебсайта, Профила си или Профилите на други Потребители, или на IT елементите на Уебсайта;

б. да не предприема незаконни действия, включително изпращане или публикуване чрез използване на функционалностите на Уебсайта на съдържание, което нарушава закона, лични права; съдържание, което съдържа или разпространява детска порнография, или терористично съдържание или съдържание, което нарушава правата на интелектуална собственост на други лица, както и съдържание с дискриминационен или расистки характер;

в. да не извършва чрез Уебсайта сделка (или да не предприема други действия със сходен ефект) на забранените артикули, изброени в Приложение 5 "Забранени артикули и условно разрешени артикули", както и да не извършва продажба (или да не предприема други действия със сходен ефект) на разрешени под условие артикули, без да отговаря на условията, изисквани в съответствие с Приложение 5, както и други артикули, при условие че търговията с тях е недопустима съгласно приложимото законодателство, както и артикули, които са или са били предмет на кражба или са предмет на висящо съдебно или административно производство, или артикули, предмет на изпълнително производство или включени в масата на несъстоятелност;

г. да не подвежда потребителите на Уебсайта, например като предоставя невярна информация за Артикул или прикрива съответна информация;

д. да се въздържа от недобросъвестно поведение и да не злоупотребява с функционалности на Уебсайта, като ги използва в противоречие с целта му и настоящите ОУ.

2. Потребителят е длъжен да спазва правилата, посочени в точка 11.1 от ОУ, по време на всеки един момент от ползването на Уебсайта и спрямо всяка предлагана функционалност, включително и най-вече когато публикува обяви и изпраща съобщения до други Потребители.

3. Публикуването или предаването на съдържание на Уебсайта се извършва автоматично, като се използва интерфейсът на Уебсайта и без участието на OLX, и OLX не проверява автоматично цялото съдържание, предавано чрез функционалностите на Уебсайта.

4. В случай на промени в съдържанието на обява, направени от Потребителя след публикуването ѝ в Уебсайта, OLX има право да редактира съдържанието, което не е в съответствие с ОУ или да премахне обявата.

5. Всяко лице, което използва Уебсайта, има възможност да докладва на OLX всяко незаконно или противоречащо на правилата и ОУ съдържание, разпространявано чрез Уебсайта, чрез функционалността "Докладвай за нередност", достъпна под всяка обява. Доколкото е възможно, докладващото лице следва да предостави данни, които да позволят на OLX да провери доклада за злоупотреба, включително идентификационния номер на обявата, обяснение на причините, поради които счита, че съдържанието е незаконно или противоречи на ОУ, и по негов избор, данни за контакт.

6. В случай на получаване на обосновано съобщение (въз основа на доклад за злоупотреба или по друг начин), че въпросното съдържание, изпратено или публикувано чрез Уебсайта, е незаконно или нарушава разпоредбите на ОУ, OLX може:

а. незабавно да блокира даденото съдържание, включително обявата, както и свързаните с нея Промоционални услуги. В случай на блокиране, съдържанието няма да бъде видимо или достъпно за лица, които използват Уебсайта;

б. да предприеме съответните действия по разследване, за да установи обстоятелствата по случая, като действа пропорционално и разумно, включително например чрез осъществяване на контакт с лицето, подало сигнала за нередност; с лицето, публикувало съответното съдържание; с компетентния държавен орган или с външен консултант;

в. в случай на блокиране на дадено съдържание да информира лицето, чието съдържание е било докладвано, най-късно в момента на влизане в сила на блокирането под формата на имейл, като посочи блокираното съдържание и причините за решението за блокиране, като се посочва основанието за него съгласно ОУ;

г. в случаите по т.6 в) OLX има право да откаже предоставянето на по-детайлна информация на Потребителя, ако уведомяването от компетентен държавен орган, задължаващи законови разпоредби или необходимостта да се гарантира безопасността на хората или здравето им, както и сигурността на държавата, предполага задължение да не се разкрива информацията.

7. Бизнес потребителят има възможност да оспори решението за блокиране на съдържанието, предадено или публикувано от него на Уебсайта, като възрази срещу предоставянето на информация за блокирането на дадено съдържание от страна на OLX. В тези случаи съответно се прилагат разпоредбите, уреждащи процедурата за подаване на жалби.

8. Ако възражението, посочено в точка 11.7., е подкрепено с нужните доказателства и несъмнено липсват основания да се счита, че е налице незаконосъобразност или несъответствие на даденото съдържание с ОУ:

а. блокираното съдържание остава достъпно под формата на работно копие на Обявата и е налично в Профила, но не е видимо на Уебсайта. Потребителят ще може да реши дали сам да публикува съответната Обява или да изпрати съобщение до отдел “Обслужване на клиенти” за активиране на обявата на Уебсайта;

б. Ако за публикуването на Обявата е ползвана някоя от Платените услуги, пропорционална част от цената, начислена за тази цел и съответстваща на размера за непозваните услуги, свързани с дадената Обява, ще бъде възстановена в профила на потребителя под формата на точки които могат да се оползотворят при ползване на услугите на Уебсайта в рамките на 90 дни от момента на сваляне на съответната обява (една точка съответства на стойността на 1 лев). По искане на Потребителя, неизползваният размер на стойността за Платената услуга може да бъде възстановен в брой по банкова сметка, посочена от него във [Формата за възстановяване на средства](#).

9. Ако възражението, посочено в точка 11.7, остане необосновано от страна на бизнес потребителя или бизнес потребителят не възрази в рамките на 7 дни от получаване на информацията, посочена в т. 11.6 в:

а. Блокираното съдържание се премахва от Уебсайта;

б. Ако за публикуването на Обявата е ползвана някоя от Платените услуги, стойността, която вече е начислена за публикуване на обявата и свързаните с обявата платени услуги, се възстановява в Профила на Потребителя под формата на точки, които могат да бъдат използвани отново за заплащане на услугите на Уебсайта, в рамките на 90 дни, считано от момента на премахване на съответната обява (една точка съответства на стойността на 1 лев). По искане на Потребителя, неизползваният размер на стойността за Платената услуга може да бъде възстановен в брой по банкова сметка, посочена от него във [Формата за възстановяване на средства](#).

10. OLX има право да премахне обява или да блокира Профил, ако има подозрение, че чрез обявата или Профила могат да бъдат извършени действия, застрашаващи безопасността на други Потребители в Уебсайта, както и в случай че обявата има негативно влияние върху доброто име на OLX или по друг начин уврежда OLX. Не се допуска публикуването в Уебсайта на съдържание или линкове към конкурентни на Платформата уебсайтове;

11. В случай на сериозно нарушение на закона при използване на Уебсайта, както и на съществено или повтарящо се нарушение на разпоредбите на ОУ, по-специално в случай на повторни опити за публикуване или разпространение на незаконно съдържание от даден потребител или от различни Потребители, действащи съвместно и по договорка, включително и при използването на различни профили, OLX може, в съответствие с принципа на пропорционалност и зачитане на свободата за обмен на стоки, да ограничи или да блокира временно или за постоянно използването на Профил или Профили, което ще бъде равносилно на временно спиране на предоставянето на услуги на Потребителя, като се вземат предвид следните правила:

а. Ограничаване на профила означава спиране на функционалността му. Потребителят, чийто профил е бил ограничен, губи възможността да използва Уебсайта активно, което означава, че не може да изпраща съобщения и публикува обяви. Той може обаче да разглежда Уебсайта, историята на съобщенията и публикуваните обяви и да прави депозити в своя OLX Портфейл/ Баланс, но ако желае да изтегли депозирани суми, трябва да се свърже с отдел "Обслужване на клиенти" на следния имейл адрес: contact@olx.bg;

б. Блокирането на профил означава, че потребителят губи възможността да влезе в профила си.

12. Бизнес потребителят ще бъде информиран в случай на блокиране на дадено съдържание най-късно, когато блокирането влезе в сила под формата на имейл с информация относно блокираното съдържание, мотивите за решението за блокиране и основанието от ОУ, от която произтича то.

13. За да се избегнат съмнения, подаването на възражение, породило ефект, в хипотезите, посочени в т. 11.6 или 11.11, не отнема правото на Потребителя да подаде жалба в съответствие с точка 13 от ОУ.

12. Система за оценка и обратна връзка – бета версия

1. Системата за оценяване и обратна връзка е в тестова фаза - бета версия, което означава, че не всички описани по-долу функционалности или опции функционират правилно или са достъпни за всички Потребители.

2. Системата за оценка и обратна връзка позволява на Потребител да оцени субективно друг Потребител и отношенията с него, свързани със сключването на сделка в OLX. Оценката обхваща следните въпроси: доколко е предоставено ясно и надеждно описание на артикула, формата и начина на комуникация между Потребителите, отзивчивост, ангажираност, време за изпращане или доставка на закупения артикул, коректност. Основание за оценката би могъл да бъде всякакъв контакт между Потребителите по повод на обява в OLX, а не само сключването на сделка.

3. Оценката се дава по начина, във формата, в срока и в категорията, описани на Уебсайта [ТУК](#). Бутонът за оценка е видим на страницата на обявата или профила на всеки регистриран в OLX потребител. Оценката е видима в профила на Потребителя и се представя по скала от 1 до 10 (до един знак след десетичната запетая) въз основа на средната стойност на всички оценки, дадени от Потребителите.

4. Допълнителната информация в мненията и обратната връзка е видима само за оценявания Потребител в рамките на Профила му и има спомагателна роля за целите на верифициране на действията на оценяващите Потребители от страна на OLX.

5. Ако на конкретен потребител е дадена повече от една оценка от един и същ Потребител, в средната оценка, изчислена за оценявания Потребител, ще бъде включена

само най-новата оценка. 6. Оценката и отзивите не трябва да нарушават разпоредбите на приложимото законодателство и по-конкретно не могат да съдържат:

а) Вулгарни изявления, нецензурно и порнографско съдържание или съдържание, което предизвиква омраза, расизъм, ксенофобия и конфликти между нациите,

б) уеб адреси или връзки към други уебсайтове,

в) рекламно съдържание, друго търговско съдържание,

г) данни на Потребители или други физически лица, по-конкретно: име и фамилия, място на пребиваване, телефонен номер или e-mail адрес, номер на банкова сметка,

д) съдържание, което нарушава правата на трети лица, включително правата върху интелектуалната собственост, добрите нрави, правата на личността, вкл. доброто име, репутацията на други Потребители или трети лица,

е) съдържание, което е резултат от споразумение или договорка с други Потребители или трети лица за оказване на влияние върху оценката, мненията в обратната връзка или отзивите (например с цел изкуствено завишаване или занижаване на оценката на даден Потребител)

ж) съдържание, което е невярно, клеветническо или представлява акт на нелоялна конкуренция.

7. OLX има право да изключи дадена оценка от средната оценка на Потребителя или да изтрие оценка изцяло или отчасти, когато оценката или обратната връзка:

а) се отнася за потребител, различен от оценявания потребител,

б) е дадена от Потребителя за него самия,

в) е дадена от служители, роднини и близки на оценявания Потребител,

г) се издава в резултат на договорка с Потребителя само за целите на повлияване на оценката и мненията (например с цел изкуствено завишаване или занижаване на оценката на даден Потребител)

д) е издадена от потребителски профил, създаден въз основа на временен имейл адрес,

е) е била изложена по начин, който показва автоматизиране на процеса или по начин, пречещ на анализа на мрежовия трафик,

ж) нарушава Общите условия по друг начин.

8. По отношение на съдържанието на оценката и отзивите, към момента на тяхното даване, Потребителят предоставя на OLX неизключителен, териториално неограничен и безплатен лиценз при условията, посочени в точка 4.3. от Общите условия и останалите точки от ОУ.

13. Процедура по разглеждане на жалби

1. Ако има някакви нередности в работата на Уебсайта, включително по отношение на индивидуални услуги от технически характер, потребителят/гостът следва първо да се свърже с отдела за Обслужване на клиенти на: contact@olx.bg, като предостави данните, необходими за идентифициране на проблема.

2. OLX полага всички усилия да предоставя услуги от най-високо качество. Независимо от горепосоченото, Потребителят има право да подаде безплатно жалба относно неизпълнението или неточното изпълнение от страна на OLX на услугите, предоставяни съгласно ОУ.

3. Жалбата може да бъде подадена по един от следните начини:

- чрез формата за контакт с отдел “Обслужване на клиенти”

- изпращане на имейл до: contact@olx.bg или

- в писмен вид на адреса на OLX.

4. Жалбата трябва да съдържа най-малко: собствено и фамилно име, имейл адрес на потребителя, с който Профилът е регистриран, идентификационен номер на обявата, обстоятелства, които породят жалбата, както и искането на потребителя, свързано с жалбата.

5. Ако предоставените в жалбата данни или информация не позволяват да се направи проверка по жалбата, OLX по ясен начин ще поиска от потребителя да изясни всякакви съмнения или да предостави допълнителна информация, ако е необходимо, за да може OLX да разгледа жалбата.

6. OLX разглежда жалбата в срок от 14 дни от датата на получаването ѝ или от получаването на допълнителната информация, посочена в точка 13.5 от ОУ. Отговорът на жалбата от страна на OLX се изпраща по електронна поща на адреса на електронната поща, с която Профилът е създаден, освен ако Потребителят не поиска отговорът да бъде изпратен по пощата на пощенския адрес, посочен в жалбата.

14. Жалби и медиация

1. Бизнес потребителят има право да подаде жалба в следните случаи:

а. твърдяно неизпълнение от страна на OLX на задълженията му съгласно Общите условия и Регламент (ЕС) 2019/1150 на Европейския парламент и на Съвета от 20 юни 2019 г. за насърчаване на справедливост и прозрачност за бизнес ползвателите на посреднически онлайн услуги;

б. при технологични затруднения по отношение на работата на Уебсайта, засягащи възможността за използване на Услугите, предлагани от Потребителя;

в. при мерки, предприети от OLX на Уебсайта, които засягат потребителя;

г. блокиране на избрано съдържание, публикувано или изпратено от Потребителя или блокиране на Профила на Потребителя в съответствие с чл.4 от Общите условия.

2. Жалбата може да бъде подадена чрез функционалността "Подаване на заявка", достъпна на Уебсайта в раздел "Помощ" (опцията „Официално оплакване от бизнес потребители по Регламент (ЕС) 2019/1150) или писмено на адреса на OLX. Към жалбата Потребителят следва, ако е възможно, да предостави данни или информация, които да позволят на OLX да провери жалбата, включително и по-конкретно: номер на Обявата, обяснение на причините, поради които не счита съдържанието за незаконно или противоречащо на правилата и по негов избор, данни за контакт.

3. По отношение на разглеждането на жалбата се прилагат съответно правилата, посочени в точки 13.3 - 13.5 от Общите условия.

4. Бизнес потребител може да поиска посредничество, за да разреши спор, възникнал между него и OLX във връзка с услугите, предоставяни от OLX, включително спорове относно въпроси, които могат да бъдат предмет на жалба, посочена в точка 14.1 от настоящите ОУ. OLX е на разположение да направи необходимото за постигане на споразумение по такива спорове чрез медиатори, сътрудничейки си с Центъра за ефективно разрешаване на спорове (CEDR). Списъкът на медиаторите и Правилата за медиация са достъпни на интернет страницата на Центъра за ефективно разрешаване на спорове. Медиацията се заплаща, като OLX поема разумна част от всички разходи за медиация в съответствие с разпоредбите на регламента, посочен в 14.1, буква а) по-горе.

5. Бизнес потребителят си запазва пълната свобода да предложи друг медиатор, с когото е готов да посредничи.

6. Възможността за използване на медиация е доброволна. OLX си запазва правото да откаже да участва в медиация.

15. Компетентен държавен орган. Извънсъдебно уреждане на спорове.

1. Компетентен надзорен орган за защита правата на потребителите в България е Комисията за защита на потребителите с адрес: 1000 гр. София, пл."Славейков" №4А, ет.3,

4 и 6; тел.: 02/933 056 и тел. 02/9884218 и телефон на потребителя: 0700 111 22, уебсайт: www.kzp.bg.

2. При спорове относно задължения, произтичащи от договори за онлайн продажби, при които не е постигнато споразумение, Потребителят може да отнесе спора към органите за алтернативно решаване на потребителски спорове (АРС) при условията и по реда на чл.181а и сл. от ЗЗП. Допълнителна информация за алтернативното решаване на потребителски спорове може да се открие в уебсайта на Комисията за защита на потребителите на адрес www.kzp.bg и в платформата за онлайн решаване на спорове ОРС.

3. Потребителят има възможност да използва извънсъдебни начини за разглеждане на потребителски спорове в съответствие с процедурата за разрешаване на онлайн спорове, разработена от Европейската комисия, достъпна на: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show>

16.Заклучителни разпоредби

1. OLX си запазва правото да изменя Общите условия при спазване на следните правила:

а. Промените в ОУ могат да се извършват в резултат на организационни, правни или технически причини и могат да се отнасят и до изменения в цените, ценовите листи и условията на платените услуги;

б. Потребителят ще бъде информиран за всяка промяна чрез поставяне на информация на страницата на Уебсайта, видима след правилно влизане в Профила. Освен това бизнес потребителите ще бъдат информирани чрез имейл, изпратен на електронната им поща, с която са се регистрирали на Уебсайта;

в. Промените влизат в сила в срока, посочен от OLX, но не по-малко от 15 дни от уведомяването за изменението на ОУ, освен ако разпоредбите на общоприложимото законодателство предвиждат друго;

г. Промените не могат да доведат до лишаване или ограничаване на правата на потребителите, свързани със закупени платени услуги. Платени услуги, закупени преди влизането в сила на измененията в ОУ, ще се предоставят съобразно правилата, приложими към момента на закупуване на услугите.

2. OLX може да изменя настоящите ОУ, без да спазва посочения по-горе 15-дневен срок за предизвестие, включително с незабавно действие, в случай че:

а. е обвързан с правно или регулаторно задължение, по силата на което той трябва да измени своите общи условия по начин, който не му позволява да спази гореспоменатия 15-дневен срок за предизвестие;

б. трябва по изключение да измени своите общи условия, за да преодолее непредвидена и непосредствена опасност, свързана със защитата на посредническите онлайн услуги, потребителите или бизнес ползвателите от измами, зловреден софтуер, спам, нарушения на сигурността на данните или от други рискове, свързани с киберсигурността.

3. Разпоредбите на настоящите ОУ в настоящата им формулировка се прилагат за платени услуги, активни преди датата на влизане в сила на нови ОУ.

4. Потребителят, който не приема промени в ОУ, си запазва правото да прекрати споразумението за обслужване на Профила по всяко време.

4.а. Точки 3 и 4 се отнасят и до цифровите услуги, предоставяни от OLX. Промените в цифровите услуги занапред не засягат платените услуги, закупени преди влизането в сила на тези промени и не могат да водят до начисляване на допълнителни разходи за потребителя.

5. За да развива Уебсайта, OLX има право да въведе нови услуги и функционалности, които могат да бъдат предшествани от продуктови тестове, без с това да се засягат придобитите права на Потребителите преди това.

6. Освен ако не е предвидено друго от задължителни законови разпоредби, приложимото право за договори между Потребителя и OLX е българското законодателство. Изборът на българското законодателство не лишава Потребителя от защитата, предоставена му съгласно разпоредби, които не могат да бъдат derogирани с договор, по силата на закона, който би бил приложим при липса на избор.

7. Всички спорове, свързани с услугите, предоставяни от OLX, ще бъдат предоставени за разглеждане на компетентните общи съдилища, без това да изключва приложението на правата, посочени в Раздел 15 от ОУ.

8. Приложенията към настоящите Общи условия са неразделна част от тях.

9. Контакт с OLX може да се осъществи:

- на телефонен номер 02/4012641;
- чрез формата за контакт, достъпна [ТУК](#);
- чрез услугата live chat;
- на имейл адрес: contact@olx.bg;
- при въпроси, свързани с личните данни: dpo@olx.bg.
