

ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΡΟΦΩΝ ONLINE ΑΓΟΡΩΝ

ΕΞΩΤΕΡΙΚΑ – ΑΙΣΘΗΤΙΚΑ ΕΛΑΤΤΩΜΑΤΑ

Ο πελάτης υποχρεούται κατά την παραλαβή, να αποσυσκευάσει και να ελέγξει τα προϊόντα για να επιβεβαιώσει την ανυπαρξία εξωτερικών, αισθητικών ελαττωμάτων, και στην περίπτωση που υπάρχουν δικαιούται να αποκρούσει την παραλαβή του είδους και να το επιστρέψει στον διανομέα άλλως να αναγγείλει την ύπαρξη αισθητικών ελαττωμάτων σε προθεσμία δέκα (10) ημερολογιακών ημερών από την παραλαβή του είδους ενώ σε περίπτωση παράδοσης της προθεσμίας αυτής χάνει κάθε σχετικό δικαίωμα και θεωρείται ότι το αισθητικό ελάττωμα προκλήθηκε μετά την παράδοση. Σε περίπτωση έγκαιρης δήλωσης, η ΕΤΑΙΡΕΙΑ υποχρεούται σε σύντομο χρόνο να προβεί σε αντικατάσταση του είδους αυτού με άλλο, χωρίς το εξωτερικό, αισθητικό ελάττωμα. Σε περίπτωση ανεπιφύλακτης παραλαβής του είδους θεωρείται ότι αυτό παραδόθηκε σε άριστη εξωτερική κατάσταση χωρίς αισθητικά ελαττώματα.

Επιστροφές προϊόντων με χρέωση της ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ

Η επιστροφή προϊόντων χρεώνεται σε βάρος της ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ:

1. Σε όλες τις περιπτώσεις στις οποίες παραδίδονται άλλα από τα πωληθέντα, κατά είδος ή ποσότητα.
2. Σε περίπτωση που κατά την παράδοση το είδος έχει συσκευασία κατεστραμμένη, ολοκληρωτικά ή κατά το μεγαλύτερο μέρος της.
3. Σε περίπτωση που διαπιστωθεί ότι το είδος φέρει κατασκευαστικό ελάττωμα (εφόσον αυτό βεβαιωθεί από τον εξουσιοδοτημένο επισκευαστή που παρέχει την εγγύηση καλής λειτουργίας) ή έλλειψη ιδιότητας, η οποία ιδιότητα έχει προηγουμένως συνομολογηθεί εγγράφως με την ΕΤΑΙΡΕΙΑ.
4. Στην περίπτωση κατεστραμμένης συσκευασίας, ο πελάτης δικαιούται να μην αποδεχτεί την παραλαβή του προϊόντος εξ αρχής και να ζητήσει την αντικατάστασή του, κατόπιν συνεννόησης με την ΕΤΑΙΡΕΙΑ.
5. Στις περιπτώσεις επιστροφής με χρέωση της εταιρείας τα προϊόντα πρέπει να επιστρέφονται στην κατάσταση που παρελήφθησαν από τον πελάτη και στο χρόνο που συμφωνήθηκε. Τυχόν καθυστέρηση εκ μέρους του πελάτη δικαιολογείται μόνον για λόγους ανώτερης βίας, άλλως το δικαίωμα αντικατάστασης με βάση τον παρόντα όρο χάνεται.
6. Για όλες τις περιπτώσεις η επιστροφή του προς αντικατάσταση προϊόντος θα πρέπει να γίνεται μαζί με όλα τα έγγραφα τα οποία συνόδευαν το προϊόν (π.χ. ΔΑΤ, Απ. Λιανικής κ.ο.κ) και πλήρη τη συσκευασία του (εκτός αν

πρόκειται ελάττωμα που διαπιστώθηκε αργότερα από την παράδοση και η συσκευασία δεν υπάρχει ή επίσης εκτός της περίπτωσης προϊόντος η συσκευασία του οποίου παραλήφθηκε από τους διανομείς κατά την παράδοση του είδους). Η επιστροφή των προϊόντων με χρέωση της ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ θα πραγματοποιείται είτε με προσωπικό και μεταφορικά μέσα της ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ είτε μέσω courier, ή σε κάποιο από τα καταστήματα που διατηρεί η ΕΤΑΙΡΕΙΑ.

7. Κατά την επιστροφή των προϊόντων, σε περίπτωση κατασκευαστικού ελαττώματος ή έλλειψης εγγράφως συμφωνημένης ιδιότητας και αναλόγως της περίπτωσης, θα πραγματοποιείται επισκευή, ή αντικατάσταση, άλλως ακύρωση της συναλλαγής εφόσον ο πελάτης αποκρούει νομίμως τα δύο προηγούμενα, οπότε, υπό την προϋπόθεση ότι θα έχουν προηγουμένως παραληφθεί και ελεγχθεί τα προϊόντα από την ΕΤΑΙΡΕΙΑ, σε περίπτωση ακύρωσης, θα πιστώνονται οι τυχόν BPme πόντοι που είχαν χρησιμοποιηθεί και θα επιστρέφονται τα χρήματα στον πελάτη με τον ίδιο τρόπο που έγινε και η πληρωμή τους (δηλαδή με επιστροφή μετρητών σε περίπτωση που η αγορά είχε εξοφληθεί μετρητοίς, με ακύρωση χρέωσης χρεωστικής/πιστωτικής κάρτας σε περίπτωση αγοράς με χρέωση τέτοιας κάρτας κ.ο.κ.) με επιμέλεια της ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ. Ειδικότερα, σε περίπτωση χρέωσης της αξίας της αγοράς μέσω χρεωστικής/πιστωτικής κάρτας, η υποχρέωση της ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ για την επιστροφή του ποσού, εξαντλείται στην δήλωση της ακύρωσης της συναλλαγής προς συνεργαζόμενη με αυτήν τράπεζα που εξυπηρετεί τις συναλλαγές της ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ (η οποία εν συνεχεία, εφόσον δεν τυγχάνει η ίδια εκδότρια της εν λόγω χρεωστικής/πιστωτικής κάρτας, θα διαβιβάσει την ενημέρωση για την ακύρωση της συναλλαγής στην εκδότρια της κάρτας τράπεζα για να προβεί σε ακύρωση της χρέωσης με βάση την πολιτική που εκάστοτε εφαρμόζει και τη σύμβαση που έχει καταρτίσει με τον πελάτη). Η ΕΤΑΙΡΕΙΑ κατόπιν της ενημέρωσης αυτής προς τη συνεργαζόμενη τράπεζα, δεν φέρει καμία ευθύνη για το χρόνο και τον τρόπο εκτέλεσης του αντιλογισμού, που αποφασίζει η εκδότρια της χρεωστικής/πιστωτικής κάρτας τράπεζα η οποία ρυθμίζεται από την προμνησθείσα σύμβαση της τράπεζας με τον πελάτη.
8. Στην περίπτωση πληρωμής με μετρητά, εάν ο πελάτης είχε επιλέξει την δυνατότητα «παραλαβή από το κατάστημα», η επιστροφή του τιμήματος θα γίνεται με επιστροφή των χρημάτων του σε αυτόν από το κατάστημα στο οποίο πραγματοποίησε την παραλαβή του προϊόντος. Η επιστροφή θα γίνεται το αργότερο εντός δεκατεσσάρων (14) εργασίμων ημερών τόσο του

προϊόντος όσο και του τιμήματος (το τελευταίο από την ημέρα της επιστροφής του προϊόντος).

9. Σε περίπτωση που τα προϊόντα επιστραφούν κατεστραμμένα ή ελλιπή η ΕΤΑΙΡΕΙΑ έχει το δικαίωμα να ζητήσει αποζημίωση από τον πελάτη, το ποσό της οποίας θα καθορίζεται από την κατάσταση των προϊόντων και να προβαίνει μονομερώς και άνευ ετέρου τινός σε ολικό ή μερικό συμψηφισμό της απαίτησής του αυτής έναντι του πελάτη προς το εισπραχθέν τίμημα.

Επιστροφές προϊόντων, τα οποία θεωρούνται ελαττωματικά κατά την παράδοση (DOA) με χρέωση της ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ

1. Σε περίπτωση που κάποιο/α προϊόν/να διαπιστωθεί/ούν ότι είναι ελαττωματικό/ά κατά την παράδοση του στον πελάτη (καλούμενο εφεξής για συντομία DOA), η επιστροφή αυτού/αυτών θα γίνεται επίσης με χρέωση της ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ.
2. Στην περίπτωση αυτή, η επιστροφή του/των ελαττωματικού/ών προϊόντος/ων μπορεί να γίνει είτε από τον ίδιο τον πελάτη σε οποιοδήποτε κατάσταση διατηρεί η ΕΤΑΙΡΕΙΑ πανελλαδικά, είτε με αποστολή αυτού/αυτών, επιβαρυνόμενη η ΕΤΑΙΡΕΙΑ με τα έξοδα παραλαβής του, με μέσα της απολύτου επιλογής της και κατόπιν συνεννόησης του ίδιου του πελάτη με το προσωπικό της ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ.
3. Η επιστροφή των προϊόντων, τα οποία θεωρούνται ελαττωματικά κατά την παράδοση (DOA) θα γίνεται αποδεκτή με δήλωση του πελάτη εντός επτά (7) ημερολογιακών ημερών από την παράδοση αυτών στον πελάτη για τα κινητά τηλέφωνα, και εντός δέκα (10) ημερολογιακών ημερών από την παράδοση αυτών στον πελάτη για τις υπόλοιπες κατηγορίες προϊόντων. Ταυτόχρονα, θα πρέπει το προϊόν να μην είναι φέρει φθορές ή βλάβες από υπαιτιότητα του κατόχου, πέραν του διαγνωσθέντος ελαττώματος, και να έχει όλα τα πρωτότυπα έγγραφα τα οποία συνόδευαν το προϊόν (π.χ. Δ.Α.Τ., Απ. Λιανικής κ.ο.κ) όλα τα παρελκόμενά του και πλήρη τη συσκευασία του. Η διαπίστωση του κατασκευαστικού ελαττώματος γίνεται πάντα με τεχνικό έλεγχο της συσκευής.
4. Σε περίπτωση επιστροφής των προϊόντων (DOA), και υπό την προϋπόθεση ότι θα έχουν προηγουμένως παραληφθεί και ελεγχθεί αυτά από την ΕΤΑΙΡΕΙΑ, θα γίνεται αντικατάσταση του είδους με όμοια συσκευή (κατάστασης και χαρακτηριστικών, κλπ), άλλως σε περίπτωση που ο πελάτης αποκρούει βάσει του νόμου την αντικατάσταση, θα πραγματοποιείται πίστωση των τυχόν ΒΡme πόντων που είχαν χρησιμοποιηθεί και επιστροφή των χρημάτων στον πελάτη με τον τρόπο

που αυτός κατέβαλε το τίμημα της αγοράς (δηλαδή με επιστροφή μετρητών σε περίπτωση που η αγορά είχε εξοφληθεί μετρητοίς, με ακύρωση χρέωσης χρεωστικής/πιστωτικής κάρτας σε περίπτωση αγοράς με χρέωση χρεωστικής/πιστωτικής κάρτας κ.ο.κ.) με επιμέλεια της ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ. Ειδικότερα, σε περίπτωση χρέωσης της αξίας της αγοράς μέσω χρεωστικής/πιστωτικής κάρτας, η υποχρέωση της ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ για την επιστροφή του ποσού, εξαντλείται στην δήλωση της ακύρωσης της συναλλαγής προς συνεργαζόμενη με αυτήν τράπεζα που εξυπηρετεί τις συναλλαγές της ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ (η οποία εν συνεχεία, εφόσον δεν τυγχάνει η ίδια εκδότρια της εν λόγω χρεωστικής/πιστωτικής κάρτας, θα διαβιβάσει την ενημέρωση για την ακύρωση της συναλλαγής στην εκδότρια της κάρτας τράπεζα για να προβεί σε ακύρωση της χρέωσης με βάση την πολιτική που εκάστοτε εφαρμόζει και τη σύμβαση που έχει καταρτίσει με τον πελάτη). Η ΕΤΑΙΡΕΙΑ κατόπιν της ενημέρωσης αυτής προς τη συνεργαζόμενη τράπεζα, δεν φέρει καμία ευθύνη για το χρόνο και τον τρόπο εκτέλεσης του αντιλογισμού, που αποφασίζει η εκδότρια της κάρτας τράπεζα ή ρυθμίζεται από την προμνησθείσα σύμβαση της τράπεζας με τον πελάτη.

5. Η επιστροφή θα γίνεται το αργότερο εντός δεκατεσσάρων (14) εργάσιμων ημερών τόσο του προϊόντος όσο και του τιμήματος (η επιστροφή του τιμήματος με τους ανωτέρω τρόπους εντός δεκατεσσάρων -14- ημερών από την επιστροφή του προϊόντος στην ΕΤΑΙΡΕΙΑ).

Δικαίωμα υπαναχώρησης

1. Από την ημέρα της υποβολής της παραγγελίας του πελάτη έως και την πάροδο δεκατεσσάρων (14) ημερολογιακών ημερών από την παράδοση ο πελάτης δικαιούται να υπαναχωρήσει από την πώληση.
2. Η υπαναχώρηση αυτή είναι αναιτιολόγητη και χωρίς καμία επιβάρυνση για τον πελάτη και αν το είδος έχει ήδη παραδοθεί ο πελάτης οφείλει να επιστρέψει το προϊόν αμεταχείριστο, ακριβώς στην κατάσταση που το παρέλαβε, με το σύνολο των εξαρτημάτων του, των εντύπων που το συνοδεύουν και της συσκευασίας του σε άριστη κατάσταση. Η επιστροφή του είδους γίνεται δεκτή, μόνον εφόσον πρώτα ο αγοραστής έχει εξοφλήσει κάθε ποσό που επιβαρύνθηκε η εταιρία για την αποστολή του είδους σε αυτόν και
3. τα έξοδα αποστολής για την επιστροφή του είδους. Υπαναχώρηση δεν νοείται σε περίπτωση που ο πελάτης έχει χρησιμοποιήσει ή ενεργοποιήσει το είδος έστω και μια φορά οπότε το προϊόν θεωρείται πλέον μεταχειρισμένο.

4. Η δήλωση υπαναχώρησης ασκείται εγγράφως ή και ηλεκτρονικά και η ΕΤΑΙΡΕΙΑ είναι υποχρεωμένη να αποστείλει επιβεβαίωση της παραλαβής δήλωσης υπαναχώρησης μόλις αυτή περιέλθει σε αυτήν. Υπόδειγμα έντυπης δήλωσης υπαναχώρησης θα βρείτε [εδώ](#).
5. Κατόπιν της δήλωσης υπαναχώρησης, η ΕΤΑΙΡΕΙΑ υποχρεούται να επιστρέψει το τίμημα και να πιστώσει τους τυχόν BPme πόντους που είχαν χρησιμοποιηθεί.
6. Η επιστροφή του τιμήματος στον πελάτη, θα γίνεται στην περίπτωση που η αγορά εξοφλήθηκε με χρέωση μέσω χρεωστικής/πιστωτικής κάρτας ως εξής: η ΕΤΑΙΡΕΙΑ θα υποχρεούται να ενημερώσει τη τράπεζα με την οποία συνεργάζεται για τη διεκπεραίωση των συναλλαγών αυτών, για την ακύρωση της εν λόγω συναλλαγής (οπότε αυτή εν συνεχεία, εφόσον δεν τυγχάνει η ίδια εκδότρια της εν λόγω χρεωστικής/ πιστωτικής κάρτας, θα διαβιβάσει την ενημέρωση για την ακύρωση της συναλλαγής στην εκδότρια της κάρτας, τράπεζα για να προβεί σε ακύρωση της χρέωσης με βάση την πολιτική που εκάστοτε εφαρμόζει και τη σύμβαση που έχει καταρτίσει με τον πελάτη). Η ΕΤΑΙΡΕΙΑ κατόπιν της ενημέρωσης αυτής προς τη συνεργαζόμενη τράπεζα, δεν φέρει καμία ευθύνη για το χρόνο και τον τρόπο εκτέλεσης του αντιλογισμού, που αποφασίζει η εκδότρια της κάρτας τράπεζα και ρυθμίζεται από την προμηθεύτρια σύμβαση της τράπεζας με τον πελάτη
7. Στην περίπτωση πληρωμής με μετρητά, η επιστροφή του τιμήματος θα γίνεται με επιστροφή του ποσού σε αυτόν από το κατάστημα στο οποίο πραγματοποίησε την παραλαβή του προϊόντος.
8. Η επιστροφή θα γίνεται το αργότερο εντός δεκατεσσάρων (14) εργάσιμων ημερών τόσο του προϊόντος όσο και του τιμήματος (του τελευταίου, εντός δεκατεσσάρων -14- ημερών από την απόδοση του προϊόντος).
9. Δεν επιστρέφονται δαπάνες παράδοσης μόνον αν ο πελάτης είχε επιλέξει τρόπο παράδοσης άλλο από τον φθηνότερο τυποποιημένο τρόπο παράδοσης που προσφέρει η ΕΤΑΙΡΕΙΑ. Επίσης ο πελάτης υποχρεούται (εκτός εάν ο προμηθευτής έχει προσφερθεί να παραλάβει τα αγαθά ο ίδιος) να επιστρέφει τα προϊόντα εντός 14 ημερολογιακών ημερών από την ημέρα κατά την οποία κοινοποίησε την υπαναχώρηση.
10. Η ΕΤΑΙΡΕΙΑ δικαιούται να αποκρούσει την δήλωση υπαναχώρησης αν το είδος δεν προσφέρεται προς επιστροφή νομίμως και προσηκόντως, δηλαδή στην κατάσταση που παραδόθηκε και όχι μεταχειρισμένο. Ο πελάτης, εφόσον η ΕΤΑΙΡΕΙΑ κατά την ελεύθερη κρίση της και κατά παρέκκλιση, δεχθεί επιστροφή μεταχειρισμένου είδους ενόψει υπαναχώρησης,

ευθύνεται να αποζημιώσει την εταιρεία για την εύλογη μείωση της αξίας του είδους, λόγω της χρήσης του. Η ΕΤΑΙΡΕΙΑ δικαιούται να συμφωνήσει με τον πελάτη την αποζημίωσή της ακόμα και με αμοιβαίο συμπηφισμό.

Εξαιρέσεις από την υπαναχώρηση

ΔΕΝ χωρεί υπαναχώρηση σε:

- Προϊόντα τα οποία δεν είναι κατάλληλα προς επιστροφή, για λόγους προστασίας της υγείας ή για λόγους υγιεινής, και τα οποία έχουν αποσφραγιστεί μετά την παράδοση, όπως πχ είδη προσωπικής φροντίδας κλπ.
- Πώληση σφραγισμένων ηχητικών εγγραφών ή σφραγισμένων εγγραφών βίντεο ή σφραγισμένου λογισμικού για υπολογιστές, που αποσφραγίστηκαν μετά την παράδοση

Ασφαλή προϊόντα - Όροι εγγύησης

Τα διατιθέμενα από την ΕΤΑΙΡΕΙΑ προϊόντα είναι προϊόντα διαρκείας τα οποία φέρουν κάθε απαραίτητη πιστοποίηση ασφαλούς λειτουργίας. Τα προϊόντα συνοδεύονται από γραπτές οδηγίες χρήσης (πλην των απλών στη χρήση προϊόντων) και από γραπτή εγγύηση καλής λειτουργίας εύλογης διάρκειας, στην ελληνική γλώσσα, όπου αυτό προβλέπεται υποχρεωτικά από τη νομοθεσία. Το έντυπο της εγγύησης, εφόσον παρέχεται, περιλαμβάνει πάντοτε την επωνυμία και τη διεύθυνση του εγγυητή, το προϊόν στο οποίο αναφέρεται η εγγύηση, το ακριβές περιεχόμενό της, τη διάρκειά της, την τοπική έκταση ισχύος της, καθώς και τα δικαιώματα που παρέχει το εφαρμοστέο δίκαιο. Η εγγύηση της συσκευής έχει διάρκεια σύμφωνα με το κατασκευαστή από την ημερομηνία αγοράς της και επιτρέπει τη δωρεάν αποκατάσταση του προβλήματος, εφ' όσον πληρούνται οι παρακάτω όροι:

- Να υπάρχει η εγγύηση της αντιπροσωπείας και η απόδειξη αγοράς συσκευής.
- Να μην έχουν αλλοιωθεί τα σταθερά στοιχεία της συσκευής (Serial No.)
- Να μην εξαιρείται η βλάβη με βάση το έντυπο της εγγύησης του κατασκευαστή