

## Επιστροφές προϊόντων λόγω λάθους παράδοσης

Σε όλες τις περιπτώσεις στις οποίες παραδίδονται άλλα από τα πωληθέντα, κατά είδος ή ποσότητα ή λείπει ιδιότητας η οποία έχει προηγουμένως συνομολογηθεί εγγράφως με την ΕΤΑΙΡΕΙΑ ο πελάτης επιστρέφει τα προϊόντα προς έλεγχο και διαπίστωση του λάθους. Στην περίπτωση αυτή τα έξοδα επιστροφής των προϊόντων στην εταιρεία καθώς και τα έξοδα επαναπροώθησης στον πελάτη βαρύνουν την ΕΤΑΙΡΕΙΑ αρκεί να τηρείται ο προτεινόμενος από την εταιρεία τρόπος επιστροφής.

## Επιστροφές ελαττωματικών προϊόντων

Σε περίπτωση που διαπιστωθεί ότι το είδος φέρει κατασκευαστικό ελάττωμα, εφόσον αυτό βεβαιωθεί από τον εξουσιοδοτημένο επισκευαστή που παρέχει την εγγύηση καλής λειτουργίας ή σε περίπτωση που η ίδια η ΕΤΑΙΡΕΙΑ παρέχει απευθείας την εγγύηση καλής λειτουργίας ισχύουν τα ακόλουθα: Η εγγύηση παρέχεται για περιορισμένο χρονικό διάστημα που αναγράφεται στα αναλυτικά χαρακτηριστικά του προϊόντος. Μετά το πέρας της περιόδου αυτής ή επισκευή η αντικατάσταση των προϊόντων είναι δυνατή με επιπλέον χρέωση κατόπιν νέας συμφωνίας με τον πελάτη. 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. Αν πρόκειται ελάττωμα που διαπιστώθηκε αργότερα από την παράδοση και η συσκευασία δεν υπάρχει ή επίσης αν η συσκευασία του προϊόντος παραλήφθηκε από τους διανομείς κατά την παράδοση του είδους δεν απαιτείται η συσκευασία του προϊόντος. Η επιστροφή των προϊόντων θα πραγματοποιείται είτε με προσωπικό και μεταφορικά μέσα της ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ είτε μέσω courier, ή σε κάποιο από τα καταστήματα που διατηρεί η ΕΤΑΙΡΕΙΑ με το εμπορικό σήμα "e-shop.gr" πανελλαδικά. Στις περιπτώσεις επιστροφής μέσω courier, ο πελάτης βαρύνεται με τα έξοδα της αποστολής προς την ΕΤΑΙΡΕΙΑ και η ΕΤΑΙΡΕΙΑ βαρύνεται με τα έξοδα αποστολής του αντικατασταθέντος ή επισκευασμένου προϊόντος. Μετά την επιστροφή των προϊόντων γίνεται έλεγχος του ελαττώματος που αναφέρεται από τον πελάτη και στην συνέχεια επικοινωνία μαζί του για ενημέρωσή του σχετικά με τα αποτελέσματα του ελέγχου. Εφόσον διαπιστωθεί το ελάττωμα, πραγματοποιείται επισκευή, ή αντικατάσταση του προϊόντος, άλλως ακύρωση της συναλλαγής σε περίπτωση που δεν είναι δυνατή η επισκευή του προϊόντος σε εύλογο χρόνο και δεν μπορεί να βρεθεί από την ΕΤΑΙΡΕΙΑ άλλο προϊόν αντίστοιχων ή καλύτερων χαρακτηριστικών ή αντίστοιχης αξίας για την αντικατάσταση. Σε περίπτωση ακύρωσης της συναλλαγής η επιστροφή των χρημάτων της αρχικής αγοράς γίνεται με τον ίδιο τρόπο με τον οποίο είχε γίνει η αρχική πληρωμή του πελάτη προς την ΕΤΑΙΡΕΙΑ. Ειδικότερα, σε περίπτωση χρέωσης μέσω πιστωτικής κάρτας η ΕΤΑΙΡΕΙΑ θα υποχρεούται να ενημερώσει την εκδότρια Τράπεζα για την ακύρωση της συναλλαγής και η τράπεζα θα προβεί εν συνεχεία σε κάθε πράξη που προβλέπεται με βάση τη σύμβαση που έχει καταρτίσει με τον πελάτη χωρίς σχετική ευθύνη της ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ πλέον. Η ΕΤΑΙΡΕΙΑ κατόπιν της ενημέρωσης αυτής δεν φέρει καμία ευθύνη για το χρόνο και τον τρόπο εκτέλεσης του αντιλογισμού, που ρυθμίζεται από την προμνησθείσα σύμβαση. Η διαδικασία του αντιλογισμού (ολικού ή μερικού) στις χρεώσεις πιστωτικών καρτών, γίνεται όπως ακριβώς έχει γίνει η χρέωση της κάρτας. Αν η χρέωση έχει γίνει εφάπαξ, η επιστροφή θα γίνει εφάπαξ, ενώ αν η χρέωση έχει γίνει με δόσεις τότε και η επιστροφή θα γίνει με δόσεις. Στην περίπτωση πληρωμής με μετρητά, εάν ο πελάτης είχε επιλέξει την δυνατότητα "παραλαβή από το κατάστημα", θα γίνεται με επιστροφή των χρημάτων του σε αυτόν από οποιοδήποτε κατάστημα

του δικτύου της ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ. Σε περίπτωση πληρωμής με τραπεζικό έμβασμα θα πραγματοποιείται αντίστροφο τραπεζικό έμβασμα από τους λογαριασμούς της ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ προς τον πελάτη. Σε περίπτωση που τα προϊόντα επιστραφούν κατεστραμμένα ή ελλιπή το Ηλεκτρονικό κατάστημα 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. Για την επιστροφή ελαττωματικών προϊόντων συμπληρώστε την αίτηση RMA

Επιστροφές προϊόντων, τα οποία θεωρούνται ελαττωματικά κατά την παράδοση (DOA)

Η επιστροφή των προϊόντων, τα οποία θεωρούνται ελαττωματικά κατά την παράδοση (DOA) θα γίνεται αποδεκτή εντός επτά (7) ημερολογιακών ημερών από την παράδοση αυτών στον πελάτη. Ταυτόχρονα, θα πρέπει το προϊόν να μην είναι κατεστραμμένο και να έχει όλα τα πρωτότυπα έγγραφα τα οποία συνοδεύουν το προϊόν (π.χ. Δ.Α.Τ., Απ. Λιανικής κ.ο.κ) και πλήρη τη συσκευασία του. Στις περιπτώσεις αυτές ισχύουν τα ακόλουθα: Το προϊόν παραλαμβάνεται και ελέγχεται για την διαπίστωση του αναφερόμενου από τον ΠΕΛΑΤΗ ελαττώματος. Υπό την προϋπόθεση ότι θα έχουν προηγουμένως παραληφθεί και ελεγχθεί αυτά από την ΕΤΑΙΡΕΙΑ, θα γίνεται αντικατάσταση του είδους με όμοιο καινούριο, ή σε περίπτωση μη διαθεσιμότητας με άλλο καινούργιο προϊόν αντίστοιχης ποιότητας και τιμής, άλλως σε περίπτωση που ο πελάτης δεν επιθυμεί αντικατάσταση, θα πραγματοποιείται επιστροφή των χρημάτων της αρχικής αγοράς στον πελάτη. Η επιστροφή των χρημάτων γίνεται με τον ίδιο τρόπο με τον οποίο είχε γίνει η αρχική πληρωμή του πελάτη προς την ΕΤΑΙΡΕΙΑ. Ειδικότερα, σε περίπτωση χρέωσης μέσω πιστωτικής κάρτας η ΕΤΑΙΡΕΙΑ θα υποχρεούται να ενημερώσει την εκδότρια Τράπεζα για την ακύρωση της συναλλαγής και η τράπεζα θα προβεί εν συνεχεία σε κάθε πράξη που προβλέπεται με βάση τη σύμβαση που έχει καταρτίσει με τον πελάτη χωρίς σχετική ευθύνη της ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ πλέον. Η ΕΤΑΙΡΕΙΑ κατόπιν της ενημέρωσης αυτής δεν φέρει καμία ευθύνη για το χρόνο και τον τρόπο εκτέλεσης του αντιλογισμού, που ρυθμίζεται από την προμνησθείσα σύμβαση. Στην περίπτωση πληρωμής με μετρητά, εάν ο πελάτης είχε επιλέξει την δυνατότητα "παραλαβή από το κατάστημα", θα γίνεται με επιστροφή των χρημάτων του σε αυτόν από οποιοδήποτε κατάστημα του δικτύου της ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ. Σε περίπτωση πληρωμής με τραπεζικό έμβασμα θα πραγματοποιείται αντίστροφο τραπεζικό έμβασμα από τους λογαριασμούς της ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ προς τον πελάτη. Τα έξοδα αποστολής τόσο για την επιστροφή των προϊόντων στην ΕΤΑΙΡΕΙΑ όσο και για την επαναπροώθηση στον ΠΕΛΑΤΗ του αντικατεστημένου προϊόντος βαρύνουν την ΕΤΑΙΡΕΙΑ. Σε περίπτωση που τα προϊόντα επιστραφούν κατεστραμμένα ή ελλιπή το Ηλεκτρονικό κατάστημα 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. Στην περίπτωση των κλιματιστικών μηχανημάτων, απαιτείται να έχει προηγηθεί επίσκεψη του τεχνικού του εξουσιοδοτημένου συνεργείου της προμηθεύτριας εταιρείας και έγγραφη βεβαίωση περί της διάγνωσης της βλάβης της συσκευής, έτσι ώστε να θεωρηθεί ότι το προϊόν ήταν ελαττωματικό κατά την παράδοση (DOA). Για την επιστροφή ελαττωματικών προϊόντων συμπληρώστε την αίτηση RMA

## Επιστροφή μη ελαττωματικών προϊόντων - Δικαίωμα αναιτιολόγητης υπαναχώρησης από τον πελάτη

Ο ΠΕΛΑΤΗΣ έχει το δικαίωμα να υπαναχωρήσει από την σύμβαση αγοράς μέσα σε χρονικό διάστημα 14 ημερολογιακών ημερών από την ημερομηνία σύναψης της σύμβασης παροχής υπηρεσιών (όταν πρόκειται τέτοια σύμβαση), ή από την παράδοση (όταν πρόκειται για προϊόντα) και μάλιστα όταν είναι πολλά προϊόντα στην ίδια παραγγελία από την παράδοση και του τελευταίου ενώ όταν υπάρχει υποχρέωση παράδοσης προϊόντων σε τακτά διαστήματα από την παράδοση του πρώτου. Η υπαναχώρηση γίνεται υπό τις ακόλουθες προϋποθέσεις: Η υπαναχώρηση αυτή είναι αναιτιολόγητη και χωρίς καμία επιβάρυνση και αν το είδος έχει ήδη παραδοθεί ο πελάτης οφείλει να επιστρέψει το προϊόν 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 τα έξοδα αποστολής για την επιστροφή του είδους. 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. Κατόπιν της δήλωσης υπαναχώρησης, η ΕΤΑΙΡΕΙΑ υποχρεούται να αποδώσει το τίμημα που εισέπραξε το πολύ μέσα σε 14 μέρες από την παραλαβή των προϊόντων. Δεν επιστρέφονται τα έξοδα αποστολής παράδοσης αν ο πελάτης είχε επιλέξει τρόπο παράδοσης άλλο από τον φθηνότερο τυποποιημένο τρόπο παράδοσης που προσφέρει ο ΕΤΑΙΡΕΙΑ. Η επιστροφή των χρημάτων στον πελάτη, θα γίνεται με τον ίδιο μέσο με το οποίο είχε γίνει η αρχική είσπραξη. Συγκεκριμένα στην περίπτωση χρέωσης μέσω πιστωτικής κάρτας ως εξής: σε περίπτωση που μέχρι την υπαναχώρηση και επιστροφή του είδους έχει καταβληθεί στην ΕΤΑΙΡΕΙΑ το τίμημα από την Τράπεζα, η ΕΤΑΙΡΕΙΑ θα υποχρεούται να ενημερώσει την Τράπεζα για την ακύρωση της συναλλαγής και η τράπεζα θα προβεί σε κάθε πράξη που προβλέπεται με βάση τη σύμβαση που έχει καταρτίσει με τον πελάτη. Η εταιρεία κατόπιν της ενημέρωσης αυτής δεν φέρει καμία ευθύνη για το χρόνο και τον τρόπο εκτέλεσης του αντιλογισμού, που ρυθμίζεται από την προμνησθείσα σύμβαση. Η διαδικασία του αντιλογισμού (ολικού ή μερικού) στις χρεώσεις πιστωτικών καρτών, γίνεται όπως ακριβώς έχει γίνει η χρέωση της κάρτας. Αν η χρέωση έχει γίνει με δόσεις τότε και η επιστροφή θα γίνει με δόσεις. Στην περίπτωση πληρωμής με μετρητά, εάν ο πελάτης είχε επιλέξει την δυνατότητα "παραλαβή από το κατάστημα", θα γίνεται με επιστροφή των χρημάτων του σε αυτόν από το κατάστημα στο οποίο πραγματοποίησε την παραλαβή του προϊόντος. Σε περίπτωση πληρωμής με τραπεζικό έμβασμα η επιστροφή θα γίνεται επίσης με τραπεζικό έμβασμα στον ίδιο λογαριασμό του πελάτη. Ο πελάτης ευθύνεται να αποζημιώσει την εταιρεία αν έκανε χρήση άλλη από εκείνη που είναι αναγκαία για τη διαπίστωση της φύσης, των χαρακτηριστικών και της λειτουργίας των αγαθών στο διάστημα μέχρι τη δήλωση της υπαναχώρησης. Η διαπίστωση της φύσης, των χαρακτηριστικών και της λειτουργίας των αγαθών θα πρέπει να γίνει με βάση την πληροφόρηση που παρέχεται πάνω στην εξωτερική συσκευασία κάθε προϊόντος, καθώς και τις συμπληρωματικές πληροφορίες που παρέχει η εταιρεία και πάντως χωρίς να ανοιχθεί η συσκευασία των προϊόντων και να τεθεί σε λειτουργία το αγαθό. Η εταιρεία είναι πρόθυμη να ενημερώσει τον πελάτη για οποιαδήποτε ερώτηση σχετικά με την φύση και την λειτουργία των προϊόντων παρέχοντας επιπλέον πληροφοριακό υλικό με ηλεκτρονικό ή άλλο τρόπο. Σε περίπτωση ανοίγματος της συσκευασίας ή και θέσης σε λειτουργία

των προϊόντων η αξία τους αυτομάτως μειώνεται καθώς το προϊόν χαρακτηρίζεται ως μεταχειρισμένο και ο πελάτης οφείλει να αποζημιώσει την εταιρεία για την μείωση της αξίας του προϊόντος. Η μείωση της αξίας από το άνοιγμα της συσκευασίας και επακόλουθα από τον χαρακτηρισμό του προϊόντος ως μεταχειρισμένου εξετάζεται κατά περίπτωση και καθορίζεται από την εταιρεία και συνήθως είναι της τάξης του 20%-30%. Η ΕΤΑΙΡΕΙΑ δικαιούται να συμφωνήσει με τον πελάτη την αποζημίωσή της ακόμα και με αμοιβαίο συμφητισμό. Σε περίπτωση που η υπαναχώρηση αφορά παροχή υπηρεσιών, ο πελάτης οφείλει να καταβάλει ένα ποσό ανάλογο προς τα παρασχεθέντα μέχρι τη δήλωση υπαναχώρησης. Σε περίπτωση που τα προϊόντα επιστραφούν κατεστραμμένα ή ελλιπή το Ηλεκτρονικό κατάστημα 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 συμφητισμό της απαίτησής του αυτής έναντι του πελάτη.

#### Εξαίρεσεις από την υπαναχώρηση

Δεν χωρεί υπαναχώρηση σε συμβάσεις υπηρεσιών μετά την πλήρη παροχή της υπηρεσίας, εάν η εκτέλεση άρχισε με την προηγούμενη ρητή συγκατάθεση του πελάτη και με την εκ μέρους του αναγνώριση ότι θα απωλέσει το δικαίωμα του υπαναχώρησης μόλις η σύμβαση εκτελεσθεί πλήρως από τον προμηθευτή 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 τα είδη προσωπικής φροντίδας ή είδη που έχουν στενή επαφή με το ανθρώπινο σώμα ( όπως ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, ακουστικά, αποτριχωτικές μηχανές, ξυριστικές - κοπτικές - κουρευτικές μηχανές, βούρτσες, οδοντόβουρτσες και θερμομέτρα κ.α.). συμβάσεις κατά τις οποίες ο καταναλωτής έχει ζητήσει ειδικά επίσκεψη από τον προμηθευτή με σκοπό να πραγματοποιήσει επείγουσες επιδιορθώσεις ή την εκτέλεση εργασιών συντήρησης. Εάν, στην περίπτωση τέτοιας επίσκεψης, ο προμηθευτής παράσχει υπηρεσίες επιπλέον εκείνων που ζητήθηκαν συγκεκριμένα από τον καταναλωτή ή αγαθά πέρα από τα ανταλλακτικά που χρησιμοποιήθηκαν υποχρεωτικά κατά την εκτέλεση εργασιών συντήρησης ή κατά τις επιδιορθώσεις, το δικαίωμα υπαναχώρησης εφαρμόζεται στις εν λόγω πρόσθετες υπηρεσίες ή αγαθά. πώληση σφραγισμένων ηχητικών εγγραφών ή σφραγισμένων εγγραφών βίντεο ή σφραγισμένου λογισμικού για υπολογιστές, που αποσφραγίστηκαν μετά την παράδοση. προμήθεια αγαθών που κατασκευάζονται σύμφωνα με τις προδιαγραφές του καταναλωτή ή σαφώς εξατομικευμένων

#### 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. Το έντυπο της εγγύησης 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 ( Σειριακός αριθμός -SerialNo.) Να μην εξαιρείται η βλάβη με βάση το έντυπο της εγγύησης του κατασκευαστή.

Διαδικασία επιστροφής

1. Αν βρίσκεστε κοντά στο κατάστημα.

Σε αυτή την περίπτωση μπορείτε να επισκεφθείτε το κατάστημα της περιοχής σας και, αφότου ελεγχθεί η κατάσταση του προϊόντος από τον αρμόδιο υπάλληλο, να σας καθοδηγήσει ο ίδιος για τα περαιτέρω.

2. Αν παραλαμβάνετε μέσω courier

Σε αυτήν την περίπτωση:

Συσκευάζετε το προϊόν, σε ένα μεγαλύτερο κουτί ώστε να είναι προστατευμένο κατά την αποστολή.

Τοποθετείτε μέσα στη συσκευασία την οποία έχετε φτιάξει ένα έγγραφο στο οποίο μας παραθέτετε τον τρόπο με τον οποίο επιθυμείτε να επιλύσουμε την οικονομική εκκρεμότητα, εφόσον το προϊόν κριθεί ικανό προς επιστροφή.

Αποστέλλετε το δέμα, μέσω του πρακτορείου ταχυμεταφορών από το οποίο παραλάβατε την παραγγελία σας, υπόψιν Τμήματος Επιστροφών. Παρακαλούμε σημειώστε ότι τα έξοδα επιστροφής επιβαρύνουν τον πελάτη.

Θα θέλαμε να σας επισημάνουμε πως σε περίπτωση κατά την οποία το προϊόν δεν πληροί τους προαναφερθέντες όρους, θα επιστρέφεται στον αποστολέα του με χρέωση του ιδίου.

Για περισσότερες πληροφορίες είμαστε πάντα στη διάθεση σας είτε μέσω τηλεφώνου στο 2310 672 799 ή στο email: [returns@computer-systems.gr](mailto:returns@computer-systems.gr)