

## Πολιτική Επιστροφών

---

### Εξωτερικά – Αισθητικά Ελαττώματα:

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 παρόδου της προθεσμίας αυτής χάνει κάθε σχετικό δικαίωμα. Η ΕΤΑΙΡΕΙΑ υποχρεούται σε σύντομο χρόνο να προβεί σε αντικατάσταση του είδους αυτού με νέο. Σε περίπτωση ανεπιθύμητης 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 οφείλει 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 απόλλυται.
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 με το εμπορικό σήμα «FAMILYROLLS» πανελλαδικά.
7. Σε περίπτωση επιστροφής των προϊόντων 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, η επιστροφή των χρημάτων στον πελάτη θα γίνεται τον ίδιο τρόπο που έγινε και

η πληρωμή τους με επιμέλεια της ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ. 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.

8. Στην περίπτωση πληρωμής με μετρητά, εάν ο πελάτης είχε επιλέξει την δυνατότητα «παραλαβή από το κατάστημα» (collect @ store), 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) εργασιμών ημερών τόσο του προϊόντος όσο και του τιμήματος.
9. 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.

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

1. Σε περίπτωση που κάποιος/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 κατάστημα διατηρεί η ΕΤΑΙΡΕΙΑ με το εμπορικό σήμα «FAMILYROLLS» 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 του Ηλεκτρονικού Καταστήματος της ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ.
3. 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 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 κατεστραμμένο και να έχει όλα τα πρωτότυπα έγγραφα τα οποία συνόδευαν το προϊόν (π.χ. Δ.Α.Τ., Απ. Λιανικής κ.ο.κ) και πλήρη τη συσκευασία του.
4. Στην περίπτωση των λευκών, 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).
5. 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 όμοιο καινούριο, άλλως σε περίπτωση που ο πελάτης δεν

επιθυμεί αντικατάσταση, θα πραγματοποιείται επιστροφή των χρημάτων στον πελάτη, με τον τρόπο που αυτός κατέβαλε την αξία. 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.

6. Η εταιρεία κατόπιν της ενημέρωσης αυτής δεν φέρει καμία ευθύνη για το χρόνο και τον τρόπο εκτέλεσης του αντिलογισμού, που ρυθμίζεται από την προμνησθείσα σύμβαση. Στην περίπτωση πληρωμής με μετρητά, εάν ο πελάτης είχε επιλέξει την δυνατότητα «παραλαβή από το κατάστημα» (collect @ store), θα γίνεται με επιστροφή των χρημάτων του σε αυτόν από το κατάστημα στο οποίο πραγματοποίησε την παραλαβή του προϊόντος.

7. Η επιστροφή θα γίνεται το αργότερο εντός δεκατεσσάρων (14) εργάσιμων ημερών τόσο του προϊόντος όσο και του τιμήματος.

8. Εάν ο πελάτης έχει αγοράσει ένα προϊόν που έχει θεωρηθεί ελαττωματικό κατά την παράδοση (DOA), και έχει δικαίωμα επιστροφής αυτού με χρέωση της ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ, κατά τα ανωτέρω ειδικότερα οριζόμενα, τότε δύναται να επιστρέψει στην ΕΤΑΙΡΕΙΑ, και τα συμπληρωματικά προϊόντα του είδους αυτού (για παράδειγμα, αν μία ψηφιακή φωτογραφική μηχανή θεωρηθεί ελαττωματική κατά την παράδοση, ο πελάτης έχει την δυνατότητα να επιστρέψει και την κάρτα αποθήκευσης που είχε αγοράσει μαζί την εν λόγω μηχανή).

**Δικαίωμα υπαναχώρησης**

1. Από αρχική υποβολή της παραγγελίας του πελάτη μέχρι και προθεσμία 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 στην ίδια παραγγελία από την παράδοση και του τελευταίου ενώ όταν υπάρχει υποχρέωση παράδοσης προϊόντων σε τακτά διαστήματα από την παράδοση του πρώτου, ο πελάτης δικαιούται να υπαναχωρήσει από την πώληση.

2. 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.

3. 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.

4. Κατόπιν της δήλωσης υπαναχώρησης, η ΕΤΑΙΡΕΙΑ υποχρεούται να αποδώσει το τίμημα που εισέπραξε.

5. Η επιστροφή των χρημάτων στον πελάτη, θα γίνεται 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.

6. Στην περίπτωση πληρωμής με μετρητά, εάν ο πελάτης είχε επιλέξει την δυνατότητα «παραλαβή από το κατάστημα» (collect @ store), θα γίνεται με επιστροφή των χρημάτων του σε αυτόν από το κατάστημα στο οποίο πραγματοποίησε την παραλαβή του προϊόντος.
7. Η επιστροφή θα γίνεται το αργότερο εντός δεκατεσσάρων (14) εργάσιμων ημερών τόσο του προϊόντος όσο και του τιμήματος.
8. 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.
9. 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 δε ΕΤΑΙΡΕΙΑ δικαιούται να συμφωνήσει με τον πελάτη την αποζημίωσή της ακόμα και με αμοιβαίο συμπηφισμό. Σε περίπτωση που η υπαναχώρηση αφορά παροχή υπηρεσιών, ο πελάτης οφείλει να καταβάλει ένα ποσό ανάλογο προς τα παρασχεθέντα μέχρι τη δήλωση υπαναχώρησης. Εάν ο καταναλωτής ασκήσει το δικαίωμα της υπαναχώρησης τυχόν συνδεδεμένες συμβάσεις λήγουν αυτομάτως, χωρίς κανένα κόστος για τον πελάτη.

Εξαιρέσεις 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,
  - 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
- Ασφαλή προϊόντα - Όροι εγγύησης:

Τα διατιθέμενα από την ΕΤΑΙΡΕΙΑ προϊόντα είναι προϊόντα διάρκειας 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 (Serial No.)
- Να μην εξαιρείται η βλάβη με βάση το έντυπο της εγγύησης του κατασκευαστή