

Επιστροφές (δικαίωμα υπαναχώρησης, βλάβη, σφάλμα)

Επιστροφές με δικαίωμα υπαναχώρησης

Το δικαίωμα υπαναχώρησης είναι ένας νόμος για τις συμβάσεις πώλησης που συνάπτονται εξ αποστάσεως, οπότε εφαρμόζεται στην περίπτωση του ηλεκτρονικού εμπορίου. Ο καταναλωτής έχει το δικαίωμα να αλλάξει γνώμη για την αγορά του χωρίς να αιτιολογήσει την επιλογή του. Το δικαίωμα αυτό ισχύει ΑΠΟΚΛΕΙΣΤΙΚΑ για τους ΜΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥΣ πελάτες, δηλαδή για αγορές ΧΩΡΙΣ ΤΙΜΟΛΟΓΙΟ αλλά με ηλεκτρονικό παραστατικό πώλησης.

1. Νομικοί όροι του δικαίου

Όλες οι πωλήσεις που πραγματοποιούνται εκτός επαγγελματικών χώρων υπόκεινται στα νομοθετικά διατάγματα αρ.50 της 15/01/1992 και αρ.185 της 25/05/1999, τα οποία προβλέπουν τη δυνατότητα του αγοραστή να ασκήσει το δικαίωμα ΥΠΑΝΑΧΩΡΗΣΗΣ. Όλα τα φυσικά πρόσωπα (καταναλωτές) που ενεργούν για σκοπούς άσχετους με τη δική τους επιχειρηματική δραστηριότητα (εξαιρουμένων των εμπόρων λιανικής πώλησης και των εταιρειών και οποιουδήποτε κάνει μια παραγγελία αναφέροντας τον αριθμό ΦΠΑ για το τιμολόγιο) έχουν το δικαίωμα να επιστρέψουν τα αγορασθέντα αγαθά στον πωλητή εντός 14 (δεκατεσσάρων) ημερολογιακών ημερών από την παραλαβή των αγαθών, με επιστροφή μόνο της τιμής αγοράς των επιστρεφόμενων αγαθών. Ως εκ τούτου, τα έξοδα επιστροφής του προϊόντος βαρύνουν τον Πελάτη.

2. Τρόπος κοινοποίησης του δικαιώματος υπαναχώρησης

Η επιθυμία του αγοραστή να ασκήσει το δικαίωμα υπαναχώρησης πρέπει να γνωστοποιείται **μόνο** μέσω του εντύπου που βρίσκεται στην πύλη και η επιστροφή πρέπει να έχει εγκριθεί εκ των προτέρων από την Premium Services srl. Αιτήματα μέσω τηλεφώνου, επιστολής ή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στην ιστοσελίδα δεν γίνονται δεκτά. Ο πελάτης θα πρέπει να συμπληρώσει το έντυπο εισάγοντας τα στοιχεία ταυτοποίησης που αφορούν την παραγγελία, τα προσωπικά του δεδομένα, τις περιγραφές και τις ποσότητες των υλικών για τα οποία πρόκειται να ασκήσει το δικαίωμα υπαναχώρησης.

3. Τρόποι επιστροφής

Ο Πελάτης υποχρεούται να επιστρέψει στην Premium Services srl τα αγαθά που παρέλαβε με δική του φροντίδα και έξοδα εντός 14 ημερολογιακών ημερών από την ημερομηνία παραλαβής τους, με τον όρο αυτό να νοείται η στιγμή που τα αγαθά παραδίδονται για επιστροφή στον ταχυμεταφορέα. Ο πελάτης είναι προσωπικά υπεύθυνος για τη συμπλήρωση χειρόγραφης δήλωσης που περιέχει την επιθυμία υπαναχώρησης από την αγορά, καθώς και για την επισύναψη σημειώματος επιστροφής μαζί με τα εμπορεύματα που θα συνοδεύει την επιστροφή. Για τη συσκευασία και τη μεταφορά ισχύουν οι ενδείξεις των παραγράφων 3 και 4 του σημείου 25.

4. Όροι επιστροφής

Η ουσιαστική ακεραιότητα των **αχρησιμοποίητων** εμπορευμάτων σε άριστη κατάσταση και η **αρχική** τους συσκευασία είναι απαραίτητη προϋπόθεση για την άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης, το οποίο πρέπει να συνοδεύεται από τα συνοδευτικά φορολογικά έγγραφα κατά την παραλαβή. Η μη τήρηση των αρχών αυτών καθιστά το δικαίωμα υπαναχώρησης ανεφάρμοστο. Παρακαλούμε τους πελάτες μας να συνεργαστούν μαζί μας ακολουθώντας τη διαδικασία αποστολής επιστροφών και να μην μας στέλνουν προϊόντα για τα οποία δεν ισχύει το δικαίωμα υπαναχώρησης.

5. Επιστροφές χρημάτων λόγω δικαιώματος υπαναχώρησης

Σε περίπτωση εφαρμογής του δικαιώματος υπαναχώρησης, μετά την παραλαβή του εμπορεύματος, η Premium Services srl θα επιστρέψει το πλήρες ποσό που κατέβαλε ο πελάτης, εκτός από τα έξοδα

αποστολής, εντός 14 εργάσιμων ημερών από την επόμενη εργάσιμη ημέρα κατά την οποία το εμπόρευμα θα έχει επιστρέψει στις εγκαταστάσεις της, με τους ακόλουθους τρόπους: αλλαγή εμπορεύματος, τραπεζική μεταφορά, αντιστροφή χρέωσης για πληρωμή μέσω πιστωτικής κάρτας.

6. Εξαιρέσεις του δικαιώματος

Εάν δεν τηρηθούν οι όροι και οι προθεσμίες άσκησης του δικαιώματος υπαναχώρησης, όπως ορίζεται στο τέλος, ο Πελάτης δεν θα έχει δικαίωμα επιστροφής των ποσών που έχουν ήδη καταβληθεί. Ωστόσο, ο Πελάτης μπορεί να λάβει πίσω, με δικά του έξοδα, τα προϊόντα στην κατάσταση στην οποία έχουν επιστραφεί στην Premium Services srl ή την παραλαβή των προϊόντων στις εγκαταστάσεις μας από τον Πελάτη. Εάν δεν υπάρχει αλληλογραφία μεταξύ του παραλήπτη των προϊόντων που αναφέρεται στο έντυπο παραγγελίας και του προσώπου που κατέβαλε τα οφειλόμενα ποσά για την αγορά τους, η επιστροφή των ποσών, σε περίπτωση άσκησης του δικαιώματος υπαναχώρησης, γίνεται από την Premium Services srl σε κάθε περίπτωση, στο πρόσωπο που κατέβαλε την πληρωμή.

7. Όρια του δικαιώματος

Οι εθνικοί κανόνες σχετικά με το δικαίωμα υπαναχώρησης ΔΕΝ ισχύουν για τις συμβάσεις μικρής αξίας που αποτελούν αντικείμενο διαπραγμάτευσης εκτός εμπορικού καταστήματος (Κώδικας Κατανάλωσης, άρθρο 47 παράγραφος 2). Για τον χαρακτηρισμό μιας «σύμβασης μικρής αξίας», το όριο που προβλέπεται από την εθνική νομοθεσία είναι 50,00 ευρώ, σύμφωνα με τους κανόνες της ΕΕ. Ωστόσο, η εταιρεία Premium Services srl, κατά τη διακριτική της ευχέρεια, μπορεί να αποφασίσει να εφαρμόσει το δικαίωμα υπαναχώρησης και σε χαμηλότερα ποσά, με τον ίδιο τρόπο που περιγράφεται παραπάνω. Η αποδοχή ή μη αποδοχή του δικαιώματος υπαναχώρησης για ποσά κάτω των 50,00 € θα κοινοποιηθεί στον αιτούντα με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο.

Το δικαίωμα υπαναχώρησης δεν ισχύει επίσης για προϊόντα που δεν υπάρχουν στον ιστότοπο και για τα οποία ο πελάτης έχει εκφράσει σαφώς την επιθυμία να αγοράσει εκτός των προϊόντων που παρέχονται από το ηλεκτρονικό μας κατάστημα (Κώδικας Καταναλωτή, άρθρο 59, στοιχείο C).

8. Ακύρωση αιτήματος επιστροφής

Η εταιρεία Premium Services srl διατηρεί το δικαίωμα να ακυρώσει το αίτημα επιστροφής, ακόμη και αν έχει εγκριθεί, εάν ο πελάτης δεν έχει κοινοποιήσει την παραλαβή της επιστροφής εντός 14 ημερολογιακών ημερών από την ημερομηνία παραλαβής των προϊόντων.

ΠΡΟΣΟΧΗ: Τα άρθρα 52 έως 59 του Κώδικα Καταναλωτή που διέπουν το δικαίωμα υπαναχώρησης απαιτούν την επιστροφή των προϊόντων ΕΝΤΟΣ 14 ΗΜΕΡΩΝ. Δεδομένου ότι υπάρχουν τεχνικές καθυστερήσεις από την πλευρά της εταιρείας για την παροχή αυτού του δικαιώματος του καταναλωτή (συμπλήρωση εντύπων, σημειώματα επιστροφής, αιτήματα προς τους ταχυμεταφορείς κ.λπ.), εάν ο πελάτης ενδιαφέρεται να διεκδικήσει αυτό το δικαίωμα, συνιστούμε να υποβάλει το αίτημα ΤΟ ΣΥΝΤΟΜΟΤΕΡΟ ΔΥΝΑΤΟ, προκειμένου να αποφευχθεί η απώλεια του δικαιώματος.

Επιστροφές λόγω ανωμαλίας ή σφάλματος αποστολής

Η επιστροφή είναι το δικαίωμα που μπορεί να ασκήσει ο καταναλωτής όταν το προϊόν που αγόρασε παρουσιάζει εμφανείς ανωμαλίες ή αποκλίσεις ή δεν είναι το προϊόν που παρήγγειλε.

1. Όροι επιστροφής

Καμία καταγγελία δεν θα γίνεται δεκτή μετά την πάροδο 14 ημερολογιακών ημερών από την παραλαβή των προϊόντων.

2. Αίτημα επιστροφής

Για οποιαδήποτε επιστροφή το αίτημα πρέπει να γίνεται αποκλειστικά μέσω της φόρμας στην πύλη και πρέπει να εγκριθεί εκ των προτέρων από την Premium Services srl

3. Επιστροφή των προϊόντων

Ο πελάτης θα πρέπει να περιμένει την έγκριση επιστροφής από εμάς και, αφού τη λάβει (μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου), θα πρέπει να συσκευάσει τα υλικά κατάλληλα, αναγράφοντας στο δέμα την πλήρη διεύθυνση της εταιρείας μας, αναφέροντας «ΕΠΙΣΤΡΟΦΗ ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΩΝ» στο δέμα και εισάγοντας τον αριθμό παραγγελίας. Μόλις γίνει η επιστροφή, ο πελάτης θα πρέπει να το γνωστοποιήσει με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο στην επιχείρησή μας, αναφέροντας τις ώρες και τον τόπο παραλαβής. Η εταιρεία μας θα στείλει δικό της ταχυμεταφορέα για την επιστροφή.

4. Μη εξουσιοδοτημένες επιστροφές

Οποιαδήποτε μη εξουσιοδοτημένη επιστροφή υλικού ή υλικό που αποστέλλεται με τρόπο διαφορετικό από αυτόν που ορίζεται στο παρόν θα απορρίπτεται.

5. Επιστροφές προϊόντων που αγοράστηκαν με ηλεκτρονική φόρμα πώλησης

Τα επιστρεφόμενα υλικά πρέπει να συνοδεύονται από το πρωτότυπο ηλεκτρονικό παραστατικό πώλησης που περιέχεται στην αποστολή που έλαβε ο πελάτης και να συνοδεύονται από χειρόγραφο δήλωση του πελάτη στην οποία θα αναφέρεται ο λόγος της επιστροφής.

6. Επιστροφές τιμολογημένων προϊόντων

Σε περίπτωση που έχει ζητηθεί η έκδοση τιμολογίου κατά την αγορά, το εμπόρευμα πρέπει να επιστραφεί με παραστατικό μεταφοράς στο οποίο να αναφέρεται ο λόγος της επιστροφής και ο αριθμός του συνοδευτικού τιμολογίου ή του παραστατικού μεταφοράς με το οποίο παραλήφθηκε από τον πελάτη.

7. Επιστροφή πίστωσης

Η επιστροφή των ποσών πραγματοποιείται μετά την παραλαβή και τον έλεγχο του εμπορεύματος, συμπεριλαμβανομένου του κόστους αποστολής της επιστροφής, εντός 30 ημερών από την παραλαβή της επιστροφής.

8. Έξοδα επιστροφών

Η εταιρεία Premium Services srl διατηρεί το δικαίωμα να χρεώσει ένα ποσοστό για τα έξοδα επιστροφής σε περίπτωση που οι λόγοι επιστροφής δεν υφίστανται, η επαλήθευση των προϊόντων έχει εξακριβώσει την τέλεια λειτουργικότητα των προϊόντων, την ακεραιότητά τους, ή έχει προκληθεί από μερικές ή ανεπαρκείς περιγραφές στο στάδιο της παραγγελίας ή με άλλο τρόπο που καθιστά αδύνατη την ορθή ερμηνεία της παραγγελίας.

9. Αποκλεισμός των επιστροφών

Η δυνατότητα επιστροφής λόγω ανωμαλίας, απόκλισης ή λάθους αποστολής παύει να υφίσταται εάν ο πελάτης έχει παραποιήσει το προϊόν ή έχει ήδη αρχίσει τη χρήση του. Στην τελευταία περίπτωση, ο πελάτης μπορεί να χρησιμοποιήσει τη διαδικασία επισκευής βάσει εγγύησης (η οποία μπορεί να προβλέπει, εντός ορισμένων προθεσμιών, την αντικατάσταση του προϊόντος).

10. Ακύρωση αιτήματος επιστροφής

Η εταιρεία Premium Services srl διατηρεί το δικαίωμα να ακυρώσει το αίτημα επιστροφής, ακόμη και αν έχει εγκριθεί, εάν ο πελάτης δεν έχει κοινοποιήσει την παραλαβή της επιστροφής εντός 14 ημερολογιακών ημερών από την ημερομηνία παραλαβής των προϊόντων.

ΠΡΟΣΟΧΗ: Όπως και στην περίπτωση του δικαιώματος υπαναχώρησης, δεδομένου ότι η εταιρεία έχει προβλέψει τεχνικούς χρόνους για την αποδοχή της αίτησης επιστροφής (συμπλήρωση εντύπων, δελτία επιστροφής, αιτήματα προς τις εταιρείες ταχυμεταφορών κ.λπ.), σε περίπτωση που ο πελάτης επιθυμεί να παραδώσει τα παραληφθέντα προϊόντα λόγω ανωμαλίας ή σφάλματος, συνιστούμε θερμά να υποβληθεί το αίτημα **ΤΟ ΣΥΝΤΟΜΟΤΕΡΟ ΔΥΝΑΤΟΝ** προκειμένου να αποφευχθεί η απώλεια του δικαιώματος της επιστροφής των προϊόντων.

Εγκυρότητα

Οι παρόντες όροι επιστροφής ισχύουν αμέσως από την ημερομηνία δημοσίευσης ή επικαιροποίησης που αναφέρεται στο τέλος του παρόντος εγγράφου.