



## ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΡΟΦΗΣ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΑΠΟΚΛΙΣΕΩΝ & ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΕΩΝ (RMA/RMT)

Αγαπητέ συνεργάτη,

Παρακάτω, παρατίθενται για δική σας χρήση και διευκόλυνση οι οδηγίες και όροι που αφορούν την πολιτική επιστροφών που ακολουθεί η εταιρεία για τα είδη *Video Games, Merchandise, Toys* και όλα τα ηλεκτρονικά, και η οποία διέπει όλα τα σχετικά με αυτές τις κατηγορίες προϊόντα που αυτή διανέμει. Παρακαλούμε όπως, προς αποφυγή παρεξηγήσεων και με στόχο τη διαφύλαξη της μεταξύ μας συνεργασίας και ταυτόχρονα την προστασία και καλύτερη εξυπηρέτηση σας, προβείτε σε προσεκτική ανάγνωσή και απαρέγκλιτη τήρησή τους.

Για οποιοδήποτε θέμα αφορά τις περιπτώσεις η διαχείριση των οποίων παρατίθεται παρακάτω μπορείτε να απευθύνεστε στην ομάδα εξυπηρέτησης πελατών στην ηλεκτρονική διεύθυνση [customer.support@enarxis.eu](mailto:customer.support@enarxis.eu) ή στις παρακάτω ατομικές επαφές...

- **Δουράμπεη Κρυσταλλία** στη διεύθυνση [Kristi.Dourabei@enarxis.eu](mailto:Kristi.Dourabei@enarxis.eu) ή στο **210.9011900**, εσωτερικό **265**.
- **Καλπαξίδης Στέφανος** στη διεύθυνση [Stefanos.Kalpaxidis@enarxis.eu](mailto:Stefanos.Kalpaxidis@enarxis.eu) ή στο **210.9011900**, εσωτερικό **124**.
- **Σουκάκος Δημοσθένης** στη διεύθυνση [Dimos.Soukakos@enarxis.eu](mailto:Dimos.Soukakos@enarxis.eu) ή στο **210.9011900**, εσωτερικό **264**.

Με εκτίμηση,



Γεωργακόπουλος Κωνσταντίνος

**Γεωργακόπουλος Ι. Κωνσταντίνος**

*Managing Director.*

## **A. Ζημιές ή Απώλεια Φορτίου ή Προϊόντων κατά την Μεταφορά**

Η ομάδα περιπτώσεων αυτή αφορά ζημιές ή έλλειμμα (κλοπή ή απώλεια) στα προϊόντα, οι οποίες είναι **ΕΜΦΑΝΕΙΣ** και διαπιστώνονται άμεσα κατά την παραλαβή τους από εσάς. Ενδεικτικά, τέτοιες περιπτώσεις αποτελούν οι παρακάτω :

- Παραλαβή κιβωτίων με εμφανή σημάδια παραβίασης
- Χτυπημένα ή βρεγμένα κιβώτια
- Ελλειμματική παραλαβή περιεχομένων
- Παραλαβή λιγότερων κιβωτίων από τα αναμενόμενα
- Μη παραλαβή φορτίου (δεν απαιτεί παρατηρήσεις σε έγγραφα αλλά μόνο ενημέρωση)

Υπενθυμίζουμε στο σημείο αυτό πως όλα τα φορτία των οποίων τη μεταφορά αναλαμβάνει η Έναρξιν είναι ασφαλισμένα για ολόκληρη την αξία τους με άμεση συνέπεια την έγκαιρη αποζημίωσή σας σε περίπτωση ζημιάς, κλοπής ή απώλειας. Προκειμένου να γίνουν δεκτά προς επιστροφή ή πίστωση προϊόντα τα οποία εμπίπτουν στην ως άνω ομάδα περιπτώσεων, θα πρέπει να φροντίσετε για την σωρευτική εκπλήρωση των κάτωθι προϋποθέσεων :

1. Η διεκπεραίωση της φόρτωσης και της αποστολής του φορτίου **να έχουν αναληφθεί** από την Έναρξιν. Κατά συνέπεια **δε μπορούν να γίνουν αποδεκτά** αιτήματα προς επιστροφή ή αποζημίωση αν :

- Η μεταφορά του φορτίου διεκπεραιώθηκε από μεταφορέα τον οποίο ορίσατε εσείς (**EXW**) και η χρέωση των μεταφορικών έγινε στο λογαριασμό (account) που διατηρείτε σε αυτόν κατά την αποστολή από την αποθήκη μας.
- Η παραλαβή του φορτίου έγινε από εσάς στις αποθήκες της εταιρείας (**EXW**) χωρίς να δηλωθεί αντίρρησή ως προς την ποιότητα ή την ποσότητα που παραλάβατε.
- Η μεταφορά του φορτίου διεκπεραιώθηκε από μεταφορική την οποία εσείς αποστείλατε στην αποθήκη της εταιρείας για την παραλαβή του (**FCA**).
- Η διαδρομή του φορτίου σταματά σε ενδιάμεσο σταθμό όπου η αποστολή του προς τον τελικό προορισμό συνεχίζει με μεταφορέα που έχετε ορίσει εσείς (**FCA - DAT**). Π.χ παραδίδουμε σε πρακτορείο εντός Αττικής το οποίο και αναλαμβάνει για λογαριασμό του πελάτη την παράδοση στον τελικό προορισμό.

Εξαίρεση θα αποτελεί η περίπτωση κατά την οποία διαπιστώσετε κάποιο έλλειμμα στην παραλαβή το οποίο, μετά από σχετική ενημέρωσή μας, επιβεβαιωθεί με την ύπαρξη αντίστοιχου πλεονάσματος στην αποθήκη μας.

2. Κατά την παράδοση το φορτίου σε εσάς και πριν την αναχώρηση του μεταφορέα, θα πρέπει απαραίτητα να διεξάγετε ποιοτικό και ποσοτικό έλεγχο και σε περίπτωση που διαπιστώσετε αλλοιώσεις ή φθορές στην εξωτερική συσκευασία να κάνετε τις σημειώσεις στα μεταφορικά έγγραφα ή στο Δελτίο Αποστολής μας, συνοδευόμενες από λήψη φωτογραφιών. Αν υπάρχουν εμφανή σημάδια παραβίασης θα πρέπει να γίνει επιτόπου καταμέτρηση των παραληφθέντων ποσοτήτων. Σε ενδεχόμενη περίπτωση κατά την οποία ο έλεγχος με παρουσία του μεταφορέα δεν είναι εφικτός θα πρέπει κατ' ελάχιστο να υπάρχει στα έγγραφά του σημείωση για **«παραλαβή με επιφύλαξη για την ποιότητα και την ποσότητα»**.
3. Στην περίπτωση που κατά τα ως άνω διαπιστώσετε ζημιά ή έλλειμμα στα προϊόντα του φορτίου, θα πρέπει να ειδοποιηθούμε εγγράφως εντός τριών (3) εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία παραλαβής. Μετά την παρέλευση της προθεσμίας αυτής ουδεμία απαίτηση αποζημίωσης ή επιστροφής θα αναγνωρίζεται καθώς με τη σειρά της η ασφαλιστική εταιρεία (**Gerling Insurance Hellas**) θα αρνείται την παροχή της λόγω μη έγκαιρης ενημέρωσής της.

## **B. DOA (Defective on Arrival) και Ελαττωματικά προς Επισκευή**

Ως *DOA* (Ελαττωματικά κατά την Παραλαβή) αναγνωρίζονται τα είδη εκείνα των οποίων το ελάττωμα διαπιστώνεται **αμέσως μετά την παραλαβή** της παραγγελίας από τη μεταφορική εταιρεία ή κατά την πρώτη χρήση. Ενδεικτικά, τέτοιες περιπτώσεις συνιστούν οι κάτωθι :

- Σπασμένο Είδος ή μέρος του Είδους
- Δε λειτουργεί καθόλου
- Δε λειτουργεί κατά το αναμενόμενο
- Λείπουν περιεχόμενα από τη συσκευασία
- Χτυπημένη Συσκευασία

Ως ελαττωματικά, αναγνωρίζονται τα είδη εκείνα τα οποία δεν λειτουργούν κατά τον αναμενόμενο τρόπο ή παύουν εντελώς να λειτουργούν ή υφίστανται κάποια ζημιά ανεξαρτήτως του αν βρίσκονται εντός ή εκτός εγγύησης.

Η εταιρεία ακολουθεί συγκεκριμένη πολιτική για τη διαχείριση των επισκευών και των επιστροφών σε ελαττωματικά προϊόντα, ανάλογα με την κατηγορία στην οποία ανήκουν ή τον κατασκευαστή τους.

## **B.1 Video Games - Software και άλλο Λογισμικό**

Όλα τα προϊόντα Video Games Software και λοιπού λογισμικού διανέμονται στην εργοστασιακή τους συσκευασία, σφραγισμένα και ελεγμένα. Συνεπεία αυτού...

- Κανένα αίτημα επιστροφής δε θα γίνεται δεκτό σε περίπτωση σπασμένου, ραγισμένου ή γρατζουνισμένου δίσκου σε καινούρια και εργοστασιακά κλεισμένα προϊόντα. Εξαίρεση στον κανόνα αποτελούν τα παιχνίδια που έχουν ένδειξη "Refurbished" ή "Used" καθώς και οι περιπτώσεις εκείνες στις οποίες παρουσιάζεται ως γενικευμένο κάποιο φαινόμενο ελαττώματος του συγκεκριμένου προϊόντος. Εξαίρεση επίσης αποτελεί η περίπτωση εκείνη που το ελάττωμα ανακοινώνεται από τον κατασκευαστή συνεπεία του οποίου εντέλει την ανάκλησή του.
- Κανένα αίτημα επιστροφής δε θα γίνεται δεκτό σε περίπτωση που ο τελικός πελάτης επιστρέφει το παιχνίδι με την αιτιολογία ότι λείπει το μέσο (CD, DVD, κασέτα κλπ.) ή ο κωδικός ενεργοποίησης του παιχνιδιού ή άλλα παρελκόμενα, την στιγμή που έχει πωληθεί σε καινούργια και εργοστασιακά σφραγισμένη συσκευασία.
- Σε περιπτώσεις τεχνικού προβλήματος όπως π.χ. αδυναμία εγκατάστασης, κόλλημα ή άλλα μηνύματα λάθους δε θα πρέπει να γίνεται άμεση αντικατάσταση του είδους. Αφού προταθεί στον πελάτη η επίσκεψη στις επίσημες ιστοσελίδες/forums του publisher για την εγκατάσταση σχετικών patches, updates και διερεύνηση λοιπών τρόπων επίλυσης του προβλήματος, μπορείτε να μας αποστείλετε την περιγραφή του προβλήματος προς επίλυση του από το τεχνικό μας τμήμα. Σε περίπτωση που αυτό δεν καταστεί εφικτό, μπορείτε να ακολουθήσετε τη διαδικασία επιστροφής του προβληματικού είδους. Στην περίπτωση που το οπτικό μέσο έχει γρατζουνιές ή άλλα σημάδια χρήσης δε θα γίνεται αποδεκτή η επιστροφή του είδους.

## **B.2 Video Games - Controllers & Accessories**

Η ομάδα αυτή περιπτώσεων αφορά όλα τα περιφερειακά και τα χειριστήρια video games εκτός από αυτά που ανήκουν στις παρακάτω περιγραφόμενες περιπτώσεις (Spartan Gear, Sony, Microsoft, Nintendo). Δε θα πρέπει να γίνεται άμεση αντικατάσταση αλλά πρώτα έλεγχος για κακή χρήση και ισχύος της εγγυήσεως (1 έτος) και έπειτα αποστολή τους προς έλεγχο και επισκευή. Αν δε μπορεί να γίνει επισκευή θα γίνεται αντικατάσταση ή πίστωση όλου του ποσού αν δεν υπάρχει απόθεμα.

### B.3 Χειρισμός Προϊόντων Spartan Gear

Για τα προϊόντα της σειράς Spartan Gear παρέχεται εγγύηση καλής λειτουργίας για 1 έτος μετά την αγορά του προϊόντος, με την προϋπόθεση της ορθής χρήσης του.

Κατά την περίπτωση που σας επιστραφεί προϊόν Spartan Gear από τελικό καταναλωτή, μετά από ένα σύντομο έλεγχο πως δεν έχει προηγηθεί κακή χρήση (χτυπήματα, σπασίματα), μπορείτε να



προβαίνετε σε άμεση αντικατάσταση του προβληματικού προϊόντος με καινούριο. Παρακαλούμε όμως ταυτόχρονα να καταγράψετε την περιγραφή της βλάβης που παρουσιάζει ώστε να μας την παρέχετε κατά τη διαδικασία επιστροφής των ελαττωματικών της σειράς Spartan Gear που θα μας επιστρέψετε.

Στο τέλος κάθε μήνα, μπορείτε να μας αποστέλλετε μια λίστα με το σύνολο των ελαττωματικών που έχετε συγκεντρώσει προκειμένου να σας εκδώσουμε κωδικό επιστροφής RMT σύμφωνα με τη διαδικασία επιστροφής που περιγράφεται παρακάτω.

### B.4 Κωδικοί και Προϊόντα που περιέχουν Κωδικούς (Steam, Origin, Uplay, DLCs etc.)

Σε περίπτωση που ο τελικός πελάτης επιστρέψει παιχνίδι το οποίο χρησιμοποιεί κωδικό για την ενεργοποίησή του, το download του ή για τη χρήση DLC, αντιμετωπίζουμε την κάθε περίπτωση ως παρακάτω, ανάλογα με τη φύση του προβλήματος :

- **Χρησιμοποιημένος ή Λανθασμένος Κωδικός**

Ο τελικός καταναλωτής θα πρέπει πρώτα να στείλει email στο customer support της εταιρείας η οποία παρέχει τον χρησιμοποιημένο ή λανθασμένο κωδικό. Αν το πρόβλημα δεν επιλυθεί μέσω αυτής της επικοινωνίας, θα πρέπει να μας αποσταλεί το email της επίσημης αυτής επικοινωνίας το οποίο θα πρέπει να προτείνει την επιστροφή του παιχνιδιού στο κατάστημα από το οποίο αγοράστηκε αλλά και να αναφέρει την ημερομηνία 1<sup>ης</sup> ενεργοποίησης του χρησιμοποιημένου κωδικού. Σε αυτή την περίπτωση μπορείτε να επιλέξετε να αποσταλεί κωδικός αντικατάστασης ή να ακολουθήσετε τη «διαδικασία διεκπεραίωσης επιστροφών» που περιγράφεται παρακάτω προκειμένου να επιστρέψετε το σχετικό είδος προς πίστωσή του. Σε περίπτωση που δε λάβουμε το σχετικό email επικοινωνίας με τον πάροχο του κωδικού δε θα μπορεί να γίνει αποδεκτή η αντικατάσταση ή η πίστωσή του.

- **Απουσία Κωδικού από τη Συσκευασία**

Όλα τα προϊόντα που διανέμει η Έναρξιν βρίσκονται στην εργοστασιακή τους συσκευασία, Συνεπεία αυτού, δε θα γίνονται αποδεκτές επιστροφές λόγω απουσίας από τη συσκευασία του είδους, της κάρτας ή άλλου εντύπου που αναγράφει τον κωδικό.

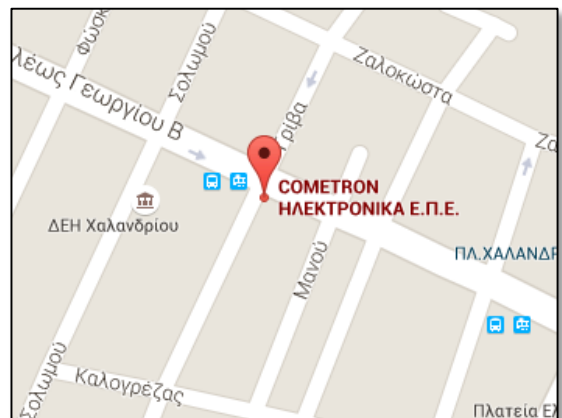
- **Εσφαλμένη, Μερική ή Καθόλου Αναγραφή Κωδικού**

Αφορά τις περιπτώσεις εκείνες κατά τις οποίες η κάρτα ή το έντυπο που έπρεπε να αναγράφει τον κωδικό υπάρχει εντός της συσκευασίας αλλά τελικώς δεν τον αναγράφει, τον αναγράφει μερικώς ή κατά τρόπο μη αναγνώσιμο.

Σε αυτές τις περιπτώσεις μπορείτε να επιλέξετε να αποσταλεί κωδικός αντικατάστασης ή να ακολουθήσετε τη «διαδικασία διεκπεραίωσης επιστροφών» που περιγράφεται παρακάτω προκειμένου να επιστρέψετε το σχετικό είδος προς πίστωσή του. Για την αποστολή του κωδικού αντικατάστασης θα χρειαστούμε μόνο μια φωτογραφία με την οποία να φαίνεται καθαρά ο κωδικός και το ελάττωμά του.

## **B.5 Χειρισμός Προϊόντων Sony PlayStation**

Όλα τα προϊόντα της Sony Computer Entertainment Europe (SCEE) καλύπτονται από Πανευρωπαϊκή εγγύηση του κατασκευαστή. Ο τελικός καταναλωτής μπορεί να επισκεφτεί απευθείας την *Cometron Ηλεκτρονικά ΕΠΕ*, η οποία αποτελεί το επίσημο και εξουσιοδοτημένο επισκευαστικό κέντρο για όλες τις συσκευές της SCEE. Χρειάζεται να παραδώσει μόνο την κονσόλα ή οποιοδήποτε άλλο προϊόν Sony (χωρίς κουτιά) συνοδευόμενη από την απόδειξη αγοράς. Θα λάβει καινούρια συσκευή άμεσα ή αν αυτό δεν είναι εφικτό θα του δοθεί χρονοδιάγραμμα επισκευής.



Παρέχεται επίσης η δυνατότητα αντί της επιτόπου επίσκεψης, ο τελικός καταναλωτής να παραδώσει το ελαττωματικό του προϊόν σε φορητό της Cometron το οποίο πραγματοποιεί τακτικά δρομολόγια σε διάφορες περιοχές. Για περισσότερες πληροφορίες σκεφτείτε τη url [http://cometron.gr/index.php?option=com\\_content&view=article&id=91&Itemid=102](http://cometron.gr/index.php?option=com_content&view=article&id=91&Itemid=102).

Τέλος, παρέχεται ως επιλογή η επιστροφή του ελαττωματικού προϊόντος στο κατάστημα

Τα στοιχεία διεύθυνσης και επικοινωνίας είναι τα κάτωθι :

## Cometron Sony authorized service

Βασιλέως Γεωργίου 11 & Σουρή

15232, Χαλάνδρι, Αττική

Τηλέφωνα : 210.6824564, 210.6850363, 210.6851680

Fax : 210.6821661

[cometron@otenet.gr](mailto:cometron@otenet.gr)

### B.6 Τεχνική υποστήριξη Προϊόντων Microsoft Xbox

Όλα τα προϊόντα Microsoft Xbox καλύπτονται από Πανευρωπαϊκή εγγύηση του κατασκευαστή. Η διαδικασία αίτησης επισκευής προϊόντων Microsoft πραγματοποιείται από τον τελικό καταναλωτή μέσω του *Ηλεκτρονικού Κέντρου Εξυπηρέτησης* (On-Line Service Centre) για το Xbox. Ο χρήστης αφού έχει δημιουργήσει λογαριασμό Microsoft (τον οποίο πρέπει να διαθέτει ήδη αν έχει πραγματοποιήσει εγγραφή στο Xbox Live) πηγαίνει στη διεύθυνση <https://myservice.xbox.com/el-GR/pages/welcome.aspx> όπου και πραγματοποιεί log-in με τα στοιχεία του.

Η πρώτη ενέργεια είναι να έχει γίνει δήλωση της συσκευής με την επιλογή «Register a device». Αν δεν έχει γίνει, θα πρέπει να πραγματοποιηθεί η δήλωσή της πριν γίνουν οι επόμενες ενέργειες. Έπειτα θα μπορεί ο χρήστης να δηλώσει οποιοδήποτε πρόβλημα έχει με μια συσκευή του με την επιλογή «Problem with a device».

Ελλάδα

XBOX | Ηλεκτρονικό κέντρο εξυπηρέτησης

Αρχική Συσκευές Παραγγελίες Υποστήριξη Είσοδος

## Καλώς ορίσατε

Το Ηλεκτρονικό κέντρο εξυπηρέτησης του Xbox είναι εδώ για να σας βοηθήσει με τη δήλωση του προϊόντος, τις πληροφορίες της εγγύησης και τις παραγγελίες παραχής υπηρεσιών.

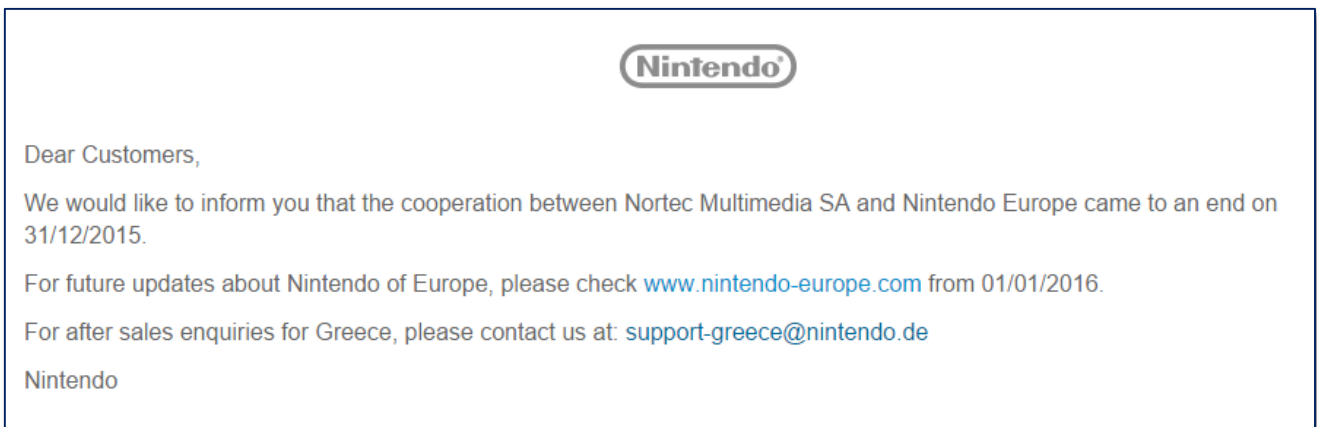
Πώς μπορούμε να σας βοηθήσουμε;

- Δήλωση συσκευής
- Πρόβλημα με μια συσκευή
- Έλεγχος κατάστασης παραγγελίας παραχής υπηρεσιών
- Διαχείριση συσκευών
- Αντικατάσταση αξεσουάρ

Εφόσον το προϊόν Microsoft που δηλώνεται είναι εντός εγγύησης, η όλη αυτοματοποιημένη διαδικασία της δήλωσης θα εμφανίζει τον τρόπο που θα πρέπει να σταλεί το προϊόν σε κάποιο επισκευαστικό κέντρο, δίνοντας προς εκτύπωση ακόμα και το shipping label που θα πρέπει να μπει πάνω στο δέμα. **Τα μεταφορικά είναι δωρεάν.** Από το σημείο αυτό και έπειτα, η πορεία της δήλωσης προς την Microsoft μπορεί να παρακολουθείται από την επιλογή «[Manage Devices](#)».

## B.7 Τεχνική Υποστήριξη Προϊόντων Nintendo

Μετά την παύση της συνεργασίας της Nintendo με τη Nortec Multimedia στις αρχές του 2016, όλα τα σχετικά με επισκευή αιτήματα θα πρέπει να απευθύνονται στη διεύθυνση [support-greece@nintendo.de](mailto:support-greece@nintendo.de) της Nintendo Europe.



## B.8 Merchandise & Toys

### Επιτραπέζια Παιχνίδια, Παιχνίδια Κατασκευών, Παιχνίδια με φιγούρες

Δεν γίνεται καμία επιστροφή δεκτή, από την στιγμή που το προϊόν έχει καινούργια και εργοστασιακά σφραγισμένη συσκευασία. Εξάιρεση αποτελεί η περίπτωση ανάκλησης προϊόντων από τον κατασκευαστή (π.χ. ελαττωματική παρτίδα με ελλιπή περιεχόμενα).

### Merchandise (Κούπες, μπρελόκ, πορτοφόλια, καπέλα, φιγούρες-αγάλματα κλπ)

Δεν γίνεται καμία επιστροφή δεκτή εκτός από τα DOA και τις ζημιές στη μεταφορά.

### Τηλεκατευθυνόμενα / Αυτοκινητόδρομοι

Δεν αναγνωρίζονται ως εντός εγγύησης επιστροφές που οφείλονται σε βλάβη του προϊόντος οφειλόμενη στην κακή του χρήση όπως π.χ. χτυπημένα ή με έντονα σημάδια χρήσης.



## B.9 Χειρισμός Προϊόντων Carrera

Τη διαχείριση της επισκευής, των ανταλλακτικών και γενικότερα το service όλων των προϊόντων Carrera (εντός και εκτός εγγύησης) έχει αναλάβει από 13.01.2016 αποκλειστικά ο συνεργάτης μας *Κολιός Αθανάσιος*.

Κατά την παραλαβή ελαττωματικών προϊόντων Carrera στο κατάστημά σας δε θα πρέπει να προβαίνετε σε άμεση αντικατάσταση πριν ολοκληρωθεί η διαδικασία αποστολής του ελαττωματικού, ελέγχου και επιδιόρθωσης.

Η αποστολή θα πρέπει να γίνεται με την έκδοση Δελτίου Αποστολής προς την Έναρξιν Δυναμικά Μέσα ΕΠΕ αλλά με παράδοση Κολιός Αθανάσιος στην παρακάτω διεύθυνση και αφού προηγουμένως έχετε παραλάβει Κωδικό

Επιστροφής RMT ακολουθώντας τη διαδικασία επιστροφής που περιγράφεται παρακάτω .

Σε περίπτωση που κάποιο ελαττωματικό εντός εγγύησης δε μπορεί να επισκευαστεί, τότε αυτό θα αντικαθίσταται με νέο ή θα επιστρέφονται το χρηματικό αντίτιμο.

Στο κατάστημά του μπορείτε να απευθύνεστε είτε ως κατάστημα είτε ο ίδιος ο τελικός καταναλωτής. για την άμεση και αξιόπιστη εξυπηρέτησή σας για όλα τα προϊόντα της Carrera.

### **ΚΟΛΙΟΣ ΑΘΑΝΑΣΙΟΣ**

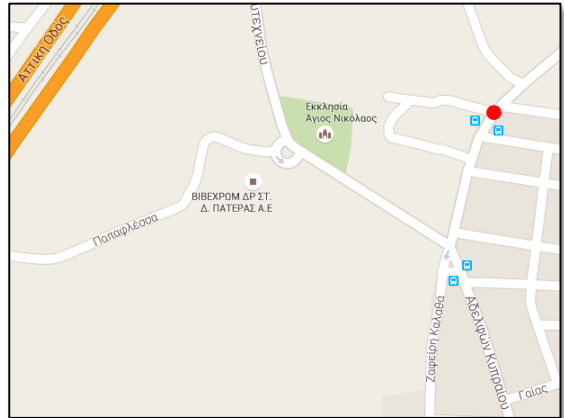
*Μοντελισμός - Auto Service - Ανταλλακτικά*

Αδελφών Κυπραίου 162, Ελευσίνα

Τηλ : 210.5541453

[koliosthanasis@gmail.com](mailto:koliosthanasis@gmail.com)

Ωράριο λειτουργίας: Καθημερινά 9:00 - 21:00 και Σάββατο 09:00 - 16:00



## **E. Εσφαλμένη Εκτέλεση Παραγγελίας**

Η ομάδα αυτή αφορά τις περιπτώσεις εκείνες κατά τις οποίες η παραγγελία μπορεί να περιέχει σφάλματα εντοπιζόμενα στην εκτέλεσή της όπως :

- **Αποστολή άλλων ή περισσότερων ειδών από αυτών που έχουν παραγγελθεί**  
Μπορείτε να τα κρατήσετε με έκδοση του αντίστοιχου τιμολογίου ή να ακολουθήσετε τη διαδικασία επιστροφής τους με την έκδοση κωδικού επιστροφής.
- **Αποστολή λιγότερων τεμαχίων από αυτών τις παραγγελίας**  
Μπορείτε να ζητήσετε την έκδοση πιστωτικού ή εκ νέου δωρεάν αποστολή του ελλείματος εφόσον αυτό επιβεβαιώνεται και έχουν τηρηθεί οι απαραίτητες διαδικασίες

## Γενική Διαδικασία Διεκπεραίωσης Επιστροφών

Για τις παραπάνω περιπτώσεις εμφανών ζημιών ή ελαττωμάτων που διαπιστώνονται κατά την παραλαβή, η ενδεδειγμένη διαδικασία για την επιστροφή και αποζημίωσή τους είναι η ακόλουθη, με την επιφύλαξη της ορθής εκπλήρωσης των όρων αποδοχής τους.

1. Γραπτή ειδοποίησή μας εντός τριών (3) εργασίμων ημερών από την ημερομηνία παραλαβής.
2. Σκαναρισμένο Voucher της μεταφορικής ή Δελτίο Αποστολής το οποίο να αναφέρει στο σώμα του τις σχετικές παρατηρήσεις ή επιφυλάξεις κατά την παραλαβή.
3. Φωτογραφίες των ειδών ή και των κιβωτίων που να τεκμηριώνουν τη ζημιά ή το ελάττωμα ή την κλοπή.
4. Ανάλυση των ειδών που αφορά το ελάττωμα, η ζημιά ή το έλλειμμα η οποία θα πρέπει να αναφέρει τον *Κωδικό Είδους* μας, την *Περιγραφή*, το *Barcode*, την *Ποσότητα* και την αναλυτική περιγραφή του προβλήματος ανά τεμάχιο (*η αιτιολογία «δε λειτουργεί» δε γίνεται αποδεκτή*). Παρέχεται σχετικό υπόδειγμα «Αίτησης Επιστροφής» σε μορφή PDF το οποίο θα πρέπει να συμπληρωθεί και να μας αποσταλεί μαζί με το όποιο άλλο υλικό τεκμηρίωσης (φωτογραφίες, αποδείξεις αγοράς, κλπ).
5. Μετά την παραλαβή των παραπάνω πληροφοριών και τη διεξαγωγή ορισμένων εσωτερικών ελέγχων θα ακολουθηθεί μια από τις παρακάτω εναλλακτικές επιλογές, ανάλογα με τη φύση του προβλήματος...

### I. Παροχή ποσοστιαίας έκπτωσης προς διατήρηση του προϊόντος

Στην περίπτωση αυτή θα σας προτείνεται η παροχή έκπτωσης προς διατήρηση των ελαφρώς ελαττωματικών προϊόντων. Αν η πρόταση γίνει αποδεκτή τότε θα εκδίδεται άμεσα πιστωτικό έκπτωσης και η υπόθεση θα κλείνει. Αν δε γίνει αποδεκτή τότε θα ακολουθείται η διαδικασία φυσικής επιστροφής που περιγράφεται παρακάτω στο iii.

### II. Εντολή προς καταστροφή και ολική αξιακή πίστωση του προϊόντος

Κατά την περίπτωση αυτή θα λαμβάνετε εντολή να καταστρέψετε τα προϊόντα ή να τα χειριστείτε κατά τη διακριτική σας ευχέρεια κυρίως όταν πρόκειται για μικρές αξίες των οποίων η επιστροφή είναι ασύμφορη. Έπειτα, θα πιστώνεται με αξιακό πιστωτικό ολόκληρη η αξία των ελαττωματικών ή ληγμένων προϊόντων χωρίς να προηγηθεί η φυσική επιστροφή τους και η υπόθεση θα κλείνει. Αν δε γίνει αποδεκτή τότε θα ακολουθείται η διαδικασία φυσικής επιστροφής που περιγράφεται παρακάτω στο iii.

### III. Παροχή Κωδικού Επιστροφής για τη φυσική επιστροφή των προϊόντων

Κατά τη διαδικασία φυσικής επιστροφής, θα σας αποσταλεί ο κωδικός επιστροφής της μορφής RMT-XXXXX. Παρακαλούμε να μην επιστρέψετε τίποτα χωρίς προηγουμένως να έχετε λάβει τον κωδικό επιστροφής καθώς η αποθήκη μας θα αρνηθεί την παραλαβή.

6. Μετά την παραλαβή του κωδικού, τα προς επιστροφή προϊόντα θα πρέπει να αποσταλούν συνοδευόμενα από σχετικό Δελτίο Αποστολής στη διεύθυνση που θα αναγράφει η έγκριση επιστροφής. Ο κωδικός αυτός θα πρέπει να αναγράφεται τόσο στο Δελτίο Αποστολής όσο και πάνω στο κιβώτιο επιστροφής ή το Voucher της μεταφορικής ώστε να γίνει αποδεκτό από την αποθήκη μας. Τα είδη που θα περιέχονται στο Δελτίο Αποστολής που θα εκδώσετε, θα πρέπει να ταυτίζονται με αυτά που περιέχει ο αντίστοιχο RMT που έχετε λάβει. **Το κόστος επιστροφής έως την αποθήκη της εταιρείας βαρύνει τον αποστολέα ο οποίος και θα πρέπει να αποφασίσει για το βέλτιστο τρόπο παράδοσης.**
7. Μετά την ορθή παραλαβή από την αποθήκη μας τα επιστραφέντα προϊόντα προωθούνται στο τμήμα όπου μπορούν να προκύψουν τα παρακάτω ενδεχόμενα :
  - I. Αν το προϊόν είναι DOA ή ελαττωματικό ή χαλασμένο εντός εγγύησης θα προβαίνουμε σε επιδιόρθωση και επιστροφή του με δική μας χρέωση. Αν δεν είναι εφικτό να επισκευαστεί τότε θα πιστώνεται ολόκληρη η αξία του ή θα αντικαθίσταται και επιστρέφεται επίσης με δική μας χρέωση. **Στις περιπτώσεις αυτές θα πιστώνεται και η αξία των εξόδων αρχικής αποστολής των ελαττωματικών σε εμάς η οποία θα είναι ίση με την αξία που θα επιβάρυνε μια παρόμοια αποστολή πώλησης, σύμφωνα τον τιμοκατάλογο χρέωσης μεταφορικών εξόδων.**
  - II. Αν το προϊόν είναι εκτός εγγύησης και μπορεί να επισκευαστεί τότε θα προβαίνουμε σε επισκευή και επιστροφή του ενημερώνοντας για τα αντίστοιχα έξοδα και μετά την αντίστοιχη έγκρισή σας. Τα έξοδα αποστολής του επισκευασμένου βαρύνουν τον πελάτη. Στην περίπτωση αυτή τα έξοδα της αρχικής αποστολής δεν πιστώνονται.
  - III. Αν το προϊόν είναι εκτός εγγύησης και δε μπορεί να επισκευαστεί ή δεν παρουσιάζει κάποιο εξωτερικό ελάττωμα ή πρόβλημα ή δεν είναι δικό μας τότε θα επιστρέφεται με δική σας χρέωση συνοδευόμενα από αντίστοιχο Δελτίο Αποστολής.
8. Σε περίπτωση που μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας και την έκδοση πιστωτικού δεν είναι εφικτός ο συμψηφισμός του με αντίστοιχα τιμολόγια, τότε η αξία του θα κατατίθεται σε τραπεζικό λογαριασμό που θα μας υποδείξετε.

## Γενικές Παρατηρήσεις

1. Καμία επιστροφή δε θα γίνεται δεκτή αν δεν έχει προηγουμένως εγκριθεί με την έκδοση Κωδικού Επιστροφής RMT. Ο κωδικός αυτός θα πρέπει να αναγράφεται στο εξωτερικό μέρος της συσκευασίας αποστολής σε εμφανές σημείο ή στο voucher της αποστολής για να γίνει δεκτή η παραλαβή.
2. Η παραλαβή της επιστροφής θα πρέπει να ολοκληρωθεί εντός 30 ημερολογιακών ημερών από την ημερομηνία έκδοσης του Κωδικού Επιστροφής. Σε διαφορετική περίπτωση η έγκριση και ο Κωδικός Επιστροφής θα ακυρώνονται οριστικά.
3. Για όλα τα προϊόντα που επιστρέφονται θα πρέπει να παρέχεται η φωτοτυπία της απόδειξης η του τιμολογίου της αρχικής αγοράς αν αυτή ζητηθεί.
4. Εκτός από τα προϊόντα της σειράς Spartan Gear δε θα πρέπει να γίνεται καμία επιτόπου αντικατάσταση ειδών που επιστρέφει ο τελικός καταναλωτής πριν ολοκληρωθεί η διαδικασία που το αφορά.
5. Όλα τα επιστρεφόμενα είδη θα πρέπει να συνοδεύονται από επαρκή περιγραφή του λόγω για τον οποίο επιστρέφονται. Δεν αρκεί π.χ. το «Χτυπημένο» ή «Δε λειτουργεί».
6. Όλα τα είδη τα οποία λόγω ζημιάς κατά τη μεταφορά γίνονται αποδεκτά προς επιστροφή, θα πρέπει να επιστρέφονται στην αρχική τους συσκευασία με όλα τα περιεχόμενα της.
7. Για όλα τα προϊόντα ισχύει ότι θα πρέπει να επιστρέφονται στην αρχική τους συσκευασία, με όλα τα παρελκόμενα. Καμία επιστροφή δεν θα γίνεται δεκτή και καμία πίστωση δεν θα πραγματοποιείται όταν δεν περιλαμβάνεται η αυθεντική συσκευασία του προϊόντος. Εξαίρεση αποτελούν τα προϊόντα με συσκευασία που πρέπει να σκιστεί για να αφαιρεθεί το προϊόν (π.χ πλαστικό blister).
8. Σε όποια είδη παρακολουθούν Σειριακό Αριθμό και αυτοί καταγράφονται κατά την αποστολή των προϊόντων από την Έναρξις, ο αριθμός αυτός θα ζητείται πριν από την έγκριση της επιστροφής. Σε περίπτωση που ο Σειριακός Αριθμός δεν αντιστοιχεί σε προϊόν που έχει προμηθεύσει η Έναρξις δε θα γίνεται δεκτή η επιστροφή του. Σε περίπτωση που ο Σειριακός Αριθμός του είδους που μας επιστραφεί δεν αντιστοιχεί σε αυτόν της έγκρισης, τότε δε θα γίνεται δεκτό. Επίσης μη αποδεκτή θα είναι επιστροφή σε περίπτωση που ο Σειριακός Αριθμός του είδους δεν ταυτίζεται με αυτόν της συσκευασίας.
9. Στα προϊόντα που περιλαμβάνουν "παράθυρο" και στα οποία φαίνεται το προϊόν, τυχόν ζημιά όπως σπασμένο κομμάτι, εντάσσεται στην παραλαβή του προϊόντος.