



ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ SERVICE για προϊόντα MLS

Υπηρεσία MLS Get&Deliver

Η Υπηρεσία MLS Get&Deliver αφορά την παραλαβή συσκευής από το χώρο του πελάτη, τη μεταφορά στο κεντρικό Service της Εταιρείας και την επιστροφή και παράδοση της πίσω στον πελάτη, με συνολικό κόστος 5€, στο χώρο που εκείνος επιθυμεί.

Η Υπηρεσία MLS Get&Deliver προσφέρεται σε όλους τους πελάτες της MLS σε όλη την ελληνική επικράτεια, με κόστος 5€ για τον πελάτη, και αφορά όλες τις συσκευές MLS.

Στην περίπτωση που ο πελάτης επιθυμεί, μπορεί να χρησιμοποιήσει οποιαδήποτε μεταφορική εταιρία της αρεσκείας του.

Από την Υπηρεσία MLS Get&Deliver εξαιρούνται μόνο οι συσκευές για τις οποίες ισχύει επιπλέον κάλυψη του πωλητή για χρονικό διάστημα ή επισκευές που δεν καλύπτονται από την εγγύηση του κατασκευαστή.

Στις περιπτώσεις αυτές, καθώς και για οποιοδήποτε αίτημα του πελάτη εκτός του ελέγχου – επισκευής της συσκευής, απαιτείται να ακολουθείται η έως σήμερα διαδικασία και ο πελάτης να απευθύνεται στο κατάστημα από όπου προμηθεύτηκε τη συσκευή.

Η Υπηρεσία αφορά τόσο τις εντός όσο και τις εκτός εγγύησης επισκευές. Προκειμένου να προσδιορίζεται η ισχύς ή όχι της εγγύησης, ο πελάτης απαιτείται να προσκομίσει αντίγραφο της απόδειξης ή τιμολογίου πώλησης της συσκευής. Η επισκευή θεωρείται ότι δεν καλύπτεται από εγγύηση όταν έχει παρέλθει η χρονική ισχύς της ή εφόσον το ελάττωμα αποδίδεται σε κακή χρήση.

Για τις εκτός εγγύησης επισκευές ισχύει ο τιμοκατάλογος επισκευών της MLS, ενώ απαιτείται η προηγούμενη αποδοχή κόστους από τον πελάτη.

Η χρήση της Υπηρεσίας MLS Get&Deliver γίνεται σύμφωνα με την παρακάτω διαδικασία:

α. Ο πελάτης επικοινωνεί με το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών της MLS, Δευτέρα έως Παρασκευή 09:00 – 17:00, εκτός επίσημων αργιών, με τους ακόλουθους τρόπους:

1. Στο τηλέφωνο επικοινωνίας 2310 989838.
2. Μέσω Live Help στο site της εταιρείας, www.mlsinnovation.com.
3. Συμπληρώνοντας την ηλεκτρονική φόρμα στο getndeliver.mls.gr, ώστε να τον καλέσει ο πρώτος διαθέσιμος εκπρόσωπος.

β. Κατά την επικοινωνία, ο πελάτης περιγράφει το πρόβλημα που αντιμετωπίζει με τη συσκευή του. Στη συνέχεια ακολουθεί τις οδηγίες του εκπροσώπου της εταιρείας, ώστε να εξεταστεί η δυνατότητα αντιμετώπισης της δυσλειτουργίας μέσω ρυθμίσεων ή επαναφοράς (reset) της συσκευής.

γ. Εφόσον απαιτείται η μεταφορά της συσκευής στο Service, ο εκπρόσωπος της εταιρείας παραλαμβάνει τηλεφωνικά τα πλήρη στοιχεία του πελάτη, καθώς και τη διεύθυνση παραλαβής – επιστροφής. Ο πελάτης ενημερώνεται, επίσης, για τη διαδικασία που θα πρέπει να ακολουθήσει για παράδοση της συσκευής του, καθώς και για τον Αριθμό Μητρώου (RMA) της υπόθεσής του, προκειμένου να μπορεί ο ίδιος να παρακολουθήσει ηλεκτρονικά την πορεία της επισκευής, μέσα από το service.mls.gr.

δ. Για τις εκτός εγγύησης περιπτώσεις ο πελάτης ενημερώνεται για το εκτιμώμενο κόστος της επισκευής, το οποίο απαιτείται να δηλώσει ότι αποδέχεται. Εάν στην πορεία της επισκευής διαπιστωθεί ότι υπάρχει μεγαλύτερο κόστος, ο πελάτης θα ενημερωθεί εκ νέου από την εταιρεία, προκειμένου να αποδεχθεί ή όχι το τελικό κόστος.

ε. Σε περίπτωση υπαναχώρησης του πελάτη (μη αποδοχή του κόστους επισκευής), επιβάλλεται εύλογο κόστος διαχείρισης ύψους δεκαπέντε (15) Ευρώ.

στ. Η πληρωμή του κόστους επισκευής εκτός εγγύησης ή του κόστους διαχείρισης γίνεται με τη μέθοδο της αντικαταβολής, κατά την επιστροφή της συσκευής στον πελάτη.

Σημειώνεται ότι η επικοινωνία του πελάτη με το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών της MLS είναι προαπαιτούμενο για τη χρήση της υπηρεσίας, ώστε να αποφεύγεται η άσκοπη αποστολή της συσκευής, εάν η όποια δυσλειτουργία αφορά σε ρυθμίσεις και μπορεί να αντιμετωπισθεί τηλεφωνικά. Για το λόγο αυτό, η MLS δεν θα παραλαμβάνει συσκευές που έχουν αποσταλεί στην MLS με χρέωση παραλήπτη, χωρίς προηγούμενη επικοινωνία με το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών.

Η εταιρεία διατηρεί το δικαίωμα να επιβάλλει εύλογο κόστος διαχείρισης δεκαπέντε (15) ευρώ στην περίπτωση που η συσκευή προσέρχεται επαναλαμβανόμενα για τον ίδιο λόγο στο Service, χωρίς να επιβεβαιώνεται η δυσλειτουργία που επικαλείται ο πελάτης.

Πέραν των ανωτέρω, για τη χρήση της υπηρεσίας ισχύουν οι κάτωθι όροι:

α. Η αποστολή της συσκευής θα πρέπει να γίνει από τον πελάτη εντός 45 ημερών από την επικοινωνία με το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών. Μετά την παρέλευση του χρονικού αυτού διαστήματος, η MLS διατηρεί το δικαίωμα να μην παραλάβει τη συσκευή.

β. Ο πελάτης οφείλει να επιμεληθεί της συσκευασίας της συσκευής με τον καλύτερο δυνατό τρόπο. Συνιστάται η χρήση της αρχικής συσκευασίας της συσκευής, εάν υπάρχει, σε συνδυασμό με κάποιο αφρώδες υλικό. Η MLS δεν ευθύνεται για φθορές που ενδέχεται να υποστεί η συσκευή κατά τη μεταφορά της προς την εταιρεία.

γ. Η κατάσταση της συσκευής, όπως περιγράφηκε από τον πελάτη, θα επαληθεύεται από την MLS κατά την παραλαβή της στο Service της εταιρείας. Εφόσον διαπιστωθούν διαφορές, θα θεωρείται ότι η συσκευή βρισκόταν στην κατάσταση αυτή πριν την αποστολή της από τον πελάτη.

- δ. Η κατάσταση της συσκευής, όπως περιγράφηκε από τον πελάτη, θα επαληθεύεται από την MLS κατά την παραλαβή της στο Service της εταιρείας. Εφόσον διαπιστωθούν διαφορές, θα θεωρείται ότι η συσκευή βρισκόταν στην κατάσταση αυτή πριν την αποστολή της από τον πελάτη.
- ε. Ο πελάτης θα πρέπει ο ίδιος να μεριμνήσει για τη διατήρηση δεδομένων (φωτογραφιών, επαφών κα) που βρίσκονται εντός της συσκευής και ενδέχεται να χαθούν κατά τη διαδικασία του service.
- στ. Η MLS θα επεξεργάζεται τα, αναγκαία για την υπηρεσία και τη διαδικασία της επισκευής, προσωπικά δεδομένα που δίνει ο πελάτης (ονοματεπώνυμο, διεύθυνση, στοιχεία επικοινωνίας κα), τηρώντας παράλληλα τις διατάξεις της νομοθεσίας για την προστασία των προσωπικών δεδομένων και του απορρήτου των επικοινωνιών.
- ζ. Ειδικά όσον αφορά στην επεξεργασία προσωπικών δεδομένων, σύμφωνα με το νέο κανονισμό GDPR, για οποιαδήποτε διαχείριση της συσκευής είναι απαραίτητη η ενυπόγραφη συναίνεση του πελάτη. Κατόπιν αυτού, απαιτείται η εκτύπωση της «Φόρμας Συναίνεσης» από το site της MLS (getndeliver.mls.gr), υπογραφή της και αποστολή εντός της συσκευασίας. Αποστολή συσκευής χωρίς παροχή συναίνεσης επεξεργασίας προσωπικών δεδομένων θα προκαλέσει αναγκαστική επιστροφή της συσκευής χωρίς κανένα έλεγχο – επισκευή και επιβάρυνση κόστους διαχείρισης 15 Ευρώ.

Ειδικά για τη χρήση της υπηρεσίας στις τηλεοράσεις ισχύουν και τα ακόλουθα:

- α. Για την αποστολή της συσκευής θα χρησιμοποιείται η αρχική, πλήρης συσκευασία. Για την περίπτωση που αυτή δεν υπάρχει, η MLS θα εξετάζει τη δυνατότητα χρήσης εναλλακτικού τρόπου (ειδική θήκη μεταφοράς ή άλλη συσκευασία).
- β. Κατά την παραλαβή της συσκευής θα ελέγχεται η ύπαρξη φθορών εξωτερικά. Αποτελεί ευθύνη του πελάτη να συμπληρώνεται και να συνυπογράφεται από τον ίδιο και τον εκπρόσωπο της MLS η Φόρμα Παραλαβής σε δύο αντίγραφα, τα οποία ο πελάτης θα πρέπει να εκτυπώσει εκ των προτέρων από το getndeliver.mls.gr. Στο έντυπο αυτό θα σημειώνονται τυχόν φθορές της συσκευής.

Περισσότερες πληροφορίες και διευκρινήσεις παρέχονται από το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών της MLS (τηλέφωνο επικοινωνίας 2310 989838 ή μέσω Live Help στο www.mlsinnovation.com).

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ DOA για προϊόντα MLS

D.O.A.: Σε περίπτωση προϊόντων τα οποία κατά κοινή αποδοχή των μερών χαρακτηρίζονται ως «defective on arrival» ή σε ελεύθερη μετάφραση «ελαττωματικά κατά την πώληση» και λογίζονται ως τέτοια προϊόντα τα οποία παρουσιάζουν κατασκευαστικό πρόβλημα την ώρα της πώλησης στον τελικό καταναλωτή, δηλαδή κατά την επίδειξη του προϊόντος στον τελικό καταναλωτή ή εντός δεκαπέντε (15) ημερών μετά την αγορά του προϊόντος, εκδίδεται πιστωτικό σημείωμα και τα έξοδα επιστροφής επιβαρύνουν την SUN A.E.

Ένα προϊόν για να ενταχθεί στην κατηγορία DOA, θα πρέπει να πληροί τις εξής προϋποθέσεις:

- Το προϊόν πρέπει να συνοδεύεται από την απόδειξη πώλησης και το δελτίο επιστροφής το οποίο πρέπει να έχει εκδοθεί εντός 15 ημερολογιακών ημερών από την πώληση. Η συσκευή πρέπει να αποσταλεί με εμφανή ένδειξη «DOA».
- Η βλάβη είναι επαληθεύσιμη και εμφανίστηκε κατόπιν κανονικής χρήσης (δεν προέρχεται από συνθήκες κακής μεταχείρισης και μη συμμόρφωσης στις εργοστασιακές προδιαγραφές, όπως περιγράφονται στα συνοδευτικά εγχειρίδια).
- Το προϊόν δεν πρέπει να παρουσιάζει εμφανή σημάδια έντονης χρήσης, αμυχές ή χτυπήματα.
- Το προϊόν πρέπει να παραδοθεί στην αυθεντική συσκευασία του η οποία πρέπει να περιέχει το αντίστοιχο τερματικό, τα αυθεντικά αξεσουάρ και το εγχειρίδιο ή άλλα μέρη, πάντοτε σε συμφωνία με τις προδιαγραφές του κατασκευαστή.
- Τα προϊόντα που έχουν υποστεί ζημιές λόγω έκθεσής τους σε συνθήκες φθοράς από το χρήστη (π.χ. υγρασία), δεν καλύπτονται από τις απαιτήσεις εγγύησης.
- Τα προϊόντα που υπέστησαν ζημιές λόγω της σύνδεσής τους με εξωτερικά αξεσουάρ ή περιφερειακές συσκευές, μη εγκεκριμένες, δεν καλύπτονται από τις απαιτήσεις εγγύησης.
- Τα προϊόντα από τα οποία λείπει η ασφάλεια QT, δηλαδή αυτά που έχουν ανοιχθεί από μη εξουσιοδοτημένους τρίτους, δεν καλύπτονται από τις απαιτήσεις εγγύησης.
 - Η βλάβη ή το ελάττωμα αφορά τις συσκευές και όχι παρελκόμενά τους (π.χ. βάση στήριξης αυτοκινήτου, φορτιστής κτλ.).
- Αν δε διαπιστωθεί βλάβη, αν η βλάβη αφορά παρελκόμενο ή δυσλειτουργία λογισμικού η SUN A.E. διατηρεί το δικαίωμα αποκατάστασης της βλάβης και επιστροφής της ίδιας συσκευής σε κατάσταση πώλησης (επανασυσκευασμένη)

Μέσω της παρούσας διαδικασίας δεν καλύπτονται οι περιπτώσεις που αφορούν σε απουσία των αδειών χρήσης, ή καρτών μνήμης του εξοπλισμού.

Σημείωση: Γίνεται αμοιβαίως αποδεκτό από τα μέρη ότι ο παραπάνω χαρακτηρισμός «ελαττωματικά κατά την πώληση» δεν συνιστά νομική έννοια και σε καμία περίπτωση δεν περιορίζει την έννοια του ελαττωματικού προϊόντος ή χωρίς τις συνομολογημένες ιδιότητες κατά τις διατάξεις του Α.Κ. για την πώληση, η δε διαδικασία D.O.A. είναι μία διαδικασία που έχουν θεσπίσει τα συμβαλλόμενα μέρη προς διευκόλυνση του τελικού καταναλωτή και ουδόλως περιορίζει τα δικαιώματα του ή/και τα δικαιώματα της ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ από το δίκαιο της πώλησης σύμφωνα με τις διατάξεις του Αστικού Κώδικα