

## **Όροι, προϋποθέσεις και διαδικασίες για τις εγγυήσεις προϊόντων / R.M.A. / D.O.A.**

### **A. Εγγυήσεις προϊόντων**

Τα προϊόντα καλύπτονται από εγγύηση (min 2 έτη) η οποία προσδιορίζεται για το κάθε προϊόν ξεχωριστά στο [www.sun.gr](http://www.sun.gr). Εξαιρέση αποτελούν τα ανταλλακτικά τα οποία δεν καλύπτονται από εγγύηση.

### **B. Επιστροφές προϊόντων – RMA (Return Merchandise Agreement)**

Σε οποιαδήποτε περίπτωση, όλα τα επιστρεφόμενα προϊόντα πρέπει να συνοδεύονται από δελτίο αποστολής και συμπληρωμένη την ειδική φόρμα επιστρεφόμενων προϊόντων (φόρμα RMA) την οποία μπορείτε να την βρείτε στο [www.sun.gr](http://www.sun.gr). Τα προϊόντα RMA πρέπει να είναι συσκευασμένα το κάθε ένα ξεχωριστά και με τέτοιο τρόπο, ώστε να μην υποστούν ζημιά κατά την μεταφορά τους. Προϊόντα που αποστέλλονται χωρίς μια τυπική συσκευασία που να τα προστατεύει, δεν θα γίνονται δεκτά.

### **Διακριτές Περιπτώσεις επιστροφών**

1. Παραλάβετε άλλο προϊόν από αυτό που παραγγέλτατε.  
Θα πρέπει να επικοινωνήσετε άμεσα μαζί μας και είναι αποκλειστικά δική μας ευθύνη να διορθώσουμε αμέσως το πρόβλημα.
2. Έχετε κάνει λάθος στην παραγγελία σας.  
Θα πρέπει εντός 7 ημερών να επικοινωνήσετε μαζί μας και να μας επιστρέψετε τα είδη που δεν επιθυμείτε να κρατήσετε.  
Απαραίτητες προϋποθέσεις είναι:
  - ο Να μην έχει ανοιχτεί η εργοστασιακή συσκευασία
  - ο Να μην υπάρχουν κολλημένα αυτοκόλλητα (τιμές κ.λ.π.) στην συσκευασία
  - ο Κατά την μεταφορά τους, θα πρέπει να συσκευαστούν σε ξεχωριστή συσκευασία (κούτα) ώστε να μην υποστούν ζημιές.Στην προκειμένη περίπτωση τα έξοδα της επιστροφής επιβαρύνουν εσάς.
3. Απαιτείται επιδιόρθωση και παράλληλα καλύπτεται από την εγγύηση του κατασκευαστή.  
Αν κάποιο προϊόν παρουσιάζει ελάττωμα και καλύπτεται από την εγγύηση καλής λειτουργίας του κατασκευαστή, έχετε τη δυνατότητα να μας το επιστρέψετε ώστε να περάσει από το τμήμα του service.  
Θα πρέπει να μας στείλετε τα RMA προϊόντα,
  - ο **με όλα τα παρελκόμενα και αξεσουάρ τους,**
  - ο **την φόρμα RMA σωστά συμπληρωμένη,**
  - ο **το συνοδευτικό δελτίο αποστολής,**
  - ο **την απόδειξη λιανικής για το συγκεκριμένο προϊόν**με έξοδα αποστολέα, στην Sun A.E., Ιωνίας - Καλοχώρι, 57009 Θεσσαλονίκη. Αν λείπει ένα εκ των τεσσάρων παραπάνω, το RMA δεν μπορεί να γίνει δεκτό.  
Αφού το παραλάβουμε θα γίνει έλεγχος από το τεχνικό μας τμήμα για να διαπιστωθεί το πρόβλημα του προϊόντος που αναφέρετε στην φόρμα RMA που μας στείλατε.
  - Εάν το προϊόν επιδέχεται επισκευής, τότε το επισκευάζουμε και σας το αποστέλλουμε με την επόμενη παραγγελία σας
  - Εάν το προϊόν δεν επιδέχεται επισκευής, σας πιστώνουμε το ποσό της αξίας του στον λογαριασμό

### **Φόρμα RMA (μπορείτε να την βρείτε στο [www.sun.gr](http://www.sun.gr))**

Στην φόρμα RMA πρέπει να είναι συμπληρωμένα με ακριβή στοιχεία:

- ο Αριθμός RMA, μπορείτε να τον προμηθευτείτε από εμάς, μέσω τηλεφώνου ή ηλεκτρονικά.
- ο Ημερομηνία αγοράς των προϊόντων.
- ο Κωδικοί των προϊόντων.
- ο Συνοπτική, αλλά ουσιώδης και κατατοπιστική περιγραφή του προβλήματος ή του λόγου επιστροφής (π.χ. εάν η αιτιολογία είναι «Η συσκευή δεν λειτουργεί», ενώ κατά τον έλεγχο διαπιστωθεί ότι αυτή ενεργοποιείται κανονικά, τότε αυτή θα σας επιστραφεί πίσω).

### **Γ. Προϊόντα D.O.A. (Dead On Arrival)**

Ως D.O.A. ορίζεται ένα προϊόν εάν δεν λειτουργεί λόγω ελαττώματος του κατασκευαστή και όχι λόγω βλάβης που προκλήθηκε από κακή χρήση του προϊόντος, πτώση, λειτουργίας εκτός των προδιαγραφών του κατασκευαστή, επέμβαση στο εσωτερικό του από μη εξουσιοδοτημένους τεχνικούς κ.τ.λ. Το εν λόγω προϊόν θα πρέπει να επιστραφεί εντός 7 ημερών από την λιανική πώλησή του (βάση της απόδειξης αγοράς για το συγκεκριμένο προϊόν).

Η γνωμοδότηση για το αν κάποιο προϊόν είναι D.O.A., γίνεται από το τμήμα service της Sun A.E.

Εάν κάποιο προϊόν που έχετε προμηθευτεί από εμάς είναι DOA παρακαλούμε επικοινωνήστε 9.00 - 11.00πμ στο 2310 700777 ή στο [mkonstantinidis@sun.gr](mailto:mkonstantinidis@sun.gr) με τον κ. Μιχάλη Κωνσταντινίδη για να σας ενημερώσει για την διαδικασία που θα ακολουθήσει.

**Υποσημείωση: Προϊόντα τα οποία προορίζονται για οικιακή χρήση και χρησιμοποιούνται για επαγγελματική, δεν καλύπτονται από εγγύηση κατασκευαστή.**