

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

A. Εγγυήσεις προϊόντων

Το κάθε προϊόν καλύπτεται από εγγύηση καλή λειτουργίας, η οποία προσδιορίζεται ξεχωριστά για το καθένα, στην αντίστοιχη σελίδα του προϊόντος στο www.sun.gr.

B. Επιστροφές προϊόντων – RMA (Return Merchandise Authorization)

Σε κάθε περίπτωση, όλες οι επιστροφές προϊόντων **πρέπει να γίνονται μέσω της ειδικής δωρεάν υπηρεσίας e-RMA**, ενώ κατά την αποστολή τους θα πρέπει να συνοδεύονται από δελτίο αποστολής. 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 γίνουν δεκτά.

Γ. Διεύθυνση Service

Όλα τα παραστατικά που αφορούν RMA προϊόντων να αναφέρουν την διεύθυνση: Ηπείρου 4, Καλοχώρι, Τ.Κ. 57009, Θεσσαλονίκη, Τηλ. 2310 755411

Διακριτές Περιπτώσεις επιστροφών

1. Παραλάβετε άλλο προϊόν από αυτό που παραγγείλατε.
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, μέσω της διαδικασίας **e-RMA**, ώστε να ελεγχθεί από το τμήμα του service.
Θα πρέπει να μας στείλετε τα RMA προϊόντα,
 - ο **με όλα τα παρελκόμενα και αξεσουάρ τους,**
 - ο **το συνοδευτικό δελτίο αποστολής,**
 - ο **την απόδειξη λιανικής πώλησης για το συγκεκριμένο προϊόν** (υπάρχει η δυνατότητα ηλεκτρονικής επισύναψης μέσω της υπηρεσίας e-RMA)

με έξοδα αποστολέα, στο service της Sun A.E., Ηπείρου 4 - Καλοχώρι, 57009 Θεσσαλονίκη. Αν λείπει ένα εκ των τριών παραπάνω, ή αν δεν έχετε καταχωρήσει την επιστροφή μέσω της υπηρεσίας **e-RMA**, 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.

- Εάν το προϊόν επιδέχεται επισκευής, τότε το επισκευάζουμε δωρεάν και σας το αποστέλλουμε με την επόμενη παραγγελία σας
- Εάν το προϊόν δεν επιδέχεται επισκευής, σας πιστώνουμε το ποσό της αξίας του στον λογαριασμό σας.

Υπηρεσία e-RMA (μπορείτε να την βρείτε στο www.sun.gr)

Η υπηρεσία e-RMA περιλαμβάνει ολόκληρη τη διαδικασία επιστροφής προϊόντων προς την SUN A.E.

Μέσω της υπηρεσίας e-RMA μπορείτε να κινήσετε την διαδικασία επιστροφής προϊόντων καταχωρώντας νέο RMA (και λαμβάνοντας τον μοναδικό αριθμό RMA), να ενημερωθείτε για την εξέλιξη παλαιότερων RMA καθώς και για το ιστορικό των επιστροφών σας.

Όταν καταχωρείτε νέο RMA θα σας ζητηθεί να καταχωρήσετε τα παρακάτω στοιχεία για κάθε προϊόν:

- ο Κωδικός προϊόντος
- ο Λόγος επιστροφής
- 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).
- ο Ημερομηνία λιανικής πώλησης και αποστολή αντίγραφου λιανικής απόδειξης

Δ. 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). Ως περίοδος D.O.A. ορίζεται το διάστημα 7 ημερών από την αγορά του προϊόντος, με βάση την λιανική απόδειξη αγοράς για το συγκεκριμένο προϊόν (για προϊόντα MLS η περίοδος D.O.A. είναι 15 ημέρες).

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

Εάν κάποιο προϊόν που έχετε προμηθευτεί από εμάς είναι DOA παρακαλούμε επικοινωνήστε 9.00 - 11.00πμ στο 2310 700777 ή στο msafouri@sun.gr με την κα. Μαρία Σαφούρη 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.

E. Service προϊόντων D-Link

Για τους όρους και την διαδικασία των προϊόντων D-Link, λειτουργεί εξειδικευμένο και εξουσιοδοτημένο service center της D-Link, με το οποίο μπορείτε να επικοινωνήσετε στο Τηλ.: 213 0020353 ή Ηλεκτρονικά: gr-support@dlink.com. Επιστροφές προϊόντων D-Link που αντιμετωπίζουν βλάβη γίνονται μόνο απευθείας στην D-Link.