



## ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ SERVICE για προϊόντα MLS

Όλες οι περιπτώσεις SERVICE για τα προϊόντα MLS γίνονται μέσω της υπηρεσίας **Get & Deliver** της MLS και προσφέρεται σε όλους τους πελάτες της MLS για όλη την ελληνική επικράτεια. Η υπηρεσία αυτή αφορά τη ΔΩΡΕΑΝ παραλαβή οποιασδήποτε(\*) MLS συσκευής (εντός και εκτός εγγύησης) από το χώρο του τελικού καταναλωτή, τη μεταφορά στο κεντρικό Service της MLS και την επιστροφή και παράδοσή της πίσω στον τελικό καταναλωτή, χωρίς κόστος, στο χώρο που εκείνος επιθυμεί.

Ο τελικός καταναλωτής απλώς καλεί το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών της MLS (τηλέφωνο επικοινωνίας 2310 989838), περιγράφει το πρόβλημα που αντιμετωπίζει με τη συσκευή του και ακολουθεί τις οδηγίες του εκπροσώπου της MLS. Εάν όντως απαιτηθεί μεταφορά συσκευής στο service της MLS, ο πελάτης ενημερώνεται για τον αριθμό μητρώου της υπόθεσής του προκειμένου να μπορεί ο ίδιος να παρακολουθήσει ηλεκτρονικά την πορεία της επισκευής, μέσα από το [service.mls.gr](http://service.mls.gr). Για τις εκτός εγγύησης συσκευές, η πληρωμή του κόστους επισκευής εκτός εγγύησης γίνεται με τη μέθοδο της αντικαταβολής, κατά την επιστροφή της συσκευής στον τελικό καταναλωτή.

Αναλυτικές πληροφορίες και διευκρινίσεις καθώς και οδηγίες χρήσης της υπηρεσίας, θα βρείτε στο site της MLS, στο link: <http://www.mls.gr/?pid=218&la=1> όπως επίσης παρέχονται και τηλεφωνικά από το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών της MLS (τηλέφωνο επικοινωνίας 2310 989838).

(\*) Από την Υπηρεσία MLS Get&Deliver εξαιρούνται οι MLS SuperSmart TVs, λόγω μεγάλου όγκου και δυσκολίας στη συσκευασία και μεταφορά και οι περιπτώσεις DOA.

Σε περιπτώσεις που απαιτείται service σε MLS SuperSmart TVs πρέπει να ακολουθείται η εξής διαδικασία: ο τελικός καταναλωτής απευθύνεται στο κατάστημα από όπου προμηθεύτηκε τη συσκευή και στη συνέχεια η επισκευή αποστέλλεται στην SUN A.E. με έξοδα αποστολέα. Οι περιπτώσεις DOA αναλύονται παρακάτω.

## 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.

\* 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.