

Υπαναχώρηση και Επιστροφές Προϊόντων

(βάση του άρθρου 3 του νόμου 2251/94)

Παραλάβετε κάποιο προϊόν και επιθυμείτε την επιστροφή του; Το Onething.gr είναι εδώ για να σας προσφέρει πολύ απλούς και εύκολους τρόπους εξυπηρέτησης. Εφόσον ανήκετε σε κάποια από τις παρακάτω περιπτώσεις για το προϊόν που αγοράσατε, μπορείτε να ζητήσετε την επιστροφή του. Η διαδικασία επιστροφής είναι απλή, εύκολη και άμεση. Αρκεί να ακολουθήσετε την σχετική διαδικασία που περιγράφεται παρακάτω για την περίπτωση στην οποία εμπίπτετε. Να θυμάστε επίσης ότι σε περίπτωση διαδικτυακής συναλλαγής μέσω πλατφόρμας, ότι η πλατφόρμα **αποτελεί τον ενδιάμεσο και όχι τον πωλητή του προϊόντος**, γι' αυτό πρέπει να γίνει έλεγχος στους όρους και τις προϋποθέσεις της συναλλαγής.

Επιστροφή λόγω άσκησης του Δικαιώματος Υπαναχώρησης (βάση του άρθρου 3 του νόμου 2251/94 ως ισχύει μέχρι σήμερα)

Εάν είστε **φυσικό πρόσωπο** (καταναλωτής) και όχι επαγγελματίας (**αγορά προϊόντος με τιμολόγιο****) και η αγορά σας προορίζεται για προσωπική και μόνο χρήση, τότε δικαιούστε να υπαναχωρήσετε χωρίς να αναφέρετε κάποιο λόγο εντός 14 ημερολογιακών ημερών από την παράδοσή του σε εσάς, επιστρέφοντάς μας το προϊόν.

Το δικαίωμα υπαναχώρησης ισχύει εφόσον:

Το προϊόν **βρίσκεται στην αρχική του κατάσταση**, με το σύνολο των εξαρτημάτων και των εντύπων που το συνοδεύουν, και ευθύνεστε εσείς για τυχόν μείωση της αξίας των αγαθών μόνο ως αποτέλεσμα της διαχείρισης των αγαθών άλλης πλην εκείνης που είναι αναγκαία για τη διαπίστωση της φύσης, των χαρακτηριστικών και της λειτουργίας των αγαθών. (Άρθρα 3ε και 3ι του Ν. 2251/94). Η σχετική δήλωσή σας πρέπει γίνει πριν την παρέλευση του 14ημέρου από την παράδοσή του σε εσάς.

Το δικαίωμα υπαναχώρησης δεν ισχύει για:

- Τα **κινητά τηλέφωνα** (Smartphones), **Tablet**, **Laptop**, **Smartwatch** και **παιχνιδομηχανές** μπορούν να αποσφραγιστούν και να επιστραφούν αφού χρησιμοποιηθούν πλην εκείνης που είναι αναγκαία για τη διαπίστωση της φύσης, των χαρακτηριστικών και της λειτουργίας του προϊόντος. Οι παραπάνω κατηγορίες προϊόντων χάνουν την αρχική αξία αγοράς για τον λόγο του ότι υπόκεινται στην κατηγορία της χρηματιστηριακής τιμής που μεταβάλλει καθημερινά η τιμή του κάθε μοντέλου, ή έχετε προβεί σε χρήση πέραν της αναγκαίας προκειμένου να διαπιστώσετε τη φύση του προϊόντος, και ευθύνεστε για τυχόν μείωση της αξίας του, που συνεπάγεται την μη σταθερή τιμή του προϊόντος με αποτέλεσμα αν επιθυμείτε την επιστροφή του μπορεί να είναι μειωμένη κατά 40%.
- Τα προϊόντα που κατασκευάζονται σύμφωνα με τις προδιαγραφές του καταναλωτή.
- Τα προϊόντα τα οποία μπορούν να αλλοιωθούν ή λήγουν σύντομα.
- Τα προϊόντα τα οποία δεν είναι κατάλληλα προς επιστροφή για λόγους προστασίας της υγείας ή για λόγους υγιεινής, εφόσον είναι σφραγισμένα και έχουν αποσφραγιστεί μετά την παράδοση.
- Τα προϊόντα τα οποία, μετά την παράδοση, λόγω της φύσης τους, είναι αναπόσπαστα αναμειγμένα με άλλα στοιχεία.

- Για την προμήθεια ψηφιακού περιεχομένου μη παρεχόμενου πάνω σε υλικό μέσο, εάν η εκτέλεση ξεκίνησε με την προηγούμενη ρητή συγκατάθεση του καταναλωτή και την επιβεβαίωση εκ μέρους του ότι χάνει έτσι το δικαίωμα της υπαναχώρησης.
- Για την προμήθεια τροφίμων, ποτών ή άλλων αγαθών που προορίζονται για τρέχουσα κατανάλωση στο πλαίσιο του νοικοκυριού και τα οποία παραδίδονται από τον προμηθευτή σε συχνή και τακτική βάση στην κατοικία ή τον χώρο εργασίας του καταναλωτή.
- Για τις σφραγισμένες ηχητικές εγγραφές, τις σφραγισμένες εγγραφές βίντεο και το **σφραγισμένο λογισμικό για υπολογιστές, που αποσφραγίστηκαν μετά την παράδοση.**
- Οι εφημερίδες και τα περιοδικά, εκτός κι αν υπάρχει συνδρομητική σύμβαση για την προμήθειά τους.
- Αγορές εκτός καταστήματος. (πωλήσεις πόρτα - πόρτα, Αντικαταβολή). Οι διατάξεις για τις συμβάσεις εκτός εμπορικού καταστήματος δεν εφαρμόζονται σε συμβάσεις για τις οποίες ο καταναλωτής καταβάλλει ποσό μικρότερο των 30 ευρώ.

Έξοδα Αποστολής: Η επιστροφή γίνεται **με δικό σας μέσο** εντός 14 ημερολογιακών ημερών από την ημέρα της σχετικής ως άνω Δήλωσής σας για Υπαναχώρηση (είτε το επιστρέψετε εσείς στο σημείο που σας υποδεικνύουμε, είτε το αποστέλλετε με κάποιο μεταφορέα).

Έλεγχος και Επιστροφή Χρημάτων: Εφόσον εντός του εν λόγω διαστήματος το προϊόν παραληφθεί από εμάς, και αφού ελεγχθεί και διαπιστωθεί η καλή του κατάσταση κατά τα ανωτέρω, θα σας επιστρέψουμε στο σύνολό του το τίμημα που έχετε καταβάλει για τη συγκεκριμένη αγορά, με τον ίδιο τρόπο που το είχατε εξοφλήσει το αργότερο εντός 14 ημερών από την ημέρα που αποστέλλεται σε η Δήλωση σας Υπαναχώρησης.

Για την επιστροφή του Τιμήματος στο πλαίσιο επιστροφής προϊόντος: Στην περίπτωση που στο πλαίσιο των ανωτέρω (λ.χ. στην περίπτωση της υπαναχώρησης), θα προβούμε σε εξόφληση προς εσάς του αρχικού τιμήματος, διευκρινίζεται ότι:

Αν η πληρωμή του είχε γίνει από εσάς **με την χρήση Πιστωτικής ή Χρεωστικής κάρτας**, η Επιχείρησή μας υποχρεούται να ενημερώσει την Τράπεζα για την ακύρωση της συναλλαγής και η Τράπεζα θα προχωρήσει σύμφωνα με τους όρους που προβλέπονται από τη σύμβαση που έχει υπογραφεί μεταξύ του πελάτη (εσείς) και της Τράπεζας του. Η Εταιρεία μετά από την ενημέρωση αυτή δεν φέρει καμία ευθύνη για την υλοποίηση των όρων της προαναφερθείσας σύμβασης μεταξύ του πελάτη και της Τράπεζας καθώς και για τον χρόνο και τρόπο εκτέλεσης του αντιλογισμού της εν' λόγω συναλλαγής.

Στην περίπτωση που η εξόφληση του τιμήματος έχει **γίνει με μετρητά ή Τραπεζικό έμβασμα ή αντικαταβολή**, προκειμένου να σας επιστραφεί το εν λόγω ποσό, θα υποδεικνύετε από πλευράς σας Τραπεζικό λογαριασμό (αποστέλλοντας αποδεικτικό ότι είστε ο δικαιούχος αυτού) στον οποίο θα γίνεται με κατάθεση η επιστροφή του τιμήματος του προϊόντος.

Όροι και προϋποθέσεις για την άσκηση του δικαιώματος Υπαναχώρησης

Το δικαίωμα υπαναχώρησης μπορείτε να το ασκήσετε το αργότερο εντός δεκατεσσάρων (14) ημερολογιακών ημερών από την παραλαβή του προϊόντος από εσάς ώστε να θεωρηθεί εμπρόθεσμη και δεν χρειάζεται κάποια επιπλέον αιτιολόγηση από εσάς.

Προϋπόθεση για την έγκυρη άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης είναι **το προϊόν να είναι στην αρχική του κατάσταση**, η συσκευασία του να είναι η αυθεντική, σε άριστη κατάσταση, όχι κατεστραμμένη

ή ελλειπής ή με εμφανή σημάδια φθοράς και να περιλαμβάνονται όλα τα παρελκόμενα, τυχόν δώρα, συνοδευτικά προϊόντα και υλικά.

Σημαντικό: Επίσης θα πρέπει να γνωρίζετε ότι η Επιχείρησή μας μας δεν φέρει καμία ευθύνη για τυχόν απώλεια ή καταστροφή τυχόν δεδομένων ή άλλων στοιχείων αποθηκευμένων στη επιστρεφόμενη συσκευή και θα πρέπει να εξασφαλίσετε πριν την αποστολή του προϊόντος ότι σε αυτό δεν υπάρχουν καθόλου δεδομένα και είναι στην αρχική / εργοστασιακή κατάσταση.

Εξαιρέσεις του Δικαιώματος Υπαναχώρησης:

Το δικαίωμα Υπαναχώρησης δεν ισχύει για τις περιπτώσεις που εξαιρούνται από την κείμενη νομοθεσία και νομολογία, όπως λ.χ. προϊόντα που έχουν κατασκευαστεί για εσάς με δικές σας προδιαγραφές ή/και είναι σαφώς εξατομικευμένα, προϊόντα που λόγω της φύσης τους είναι, μετά την παράδοση, αναπόσπαστα αναμειγμένα με άλλα στοιχεία, υπηρεσίες που έχουν ήδη εκτελεστεί ή/και αν έχετε προμηθευθεί από εμάς ψηφιακό περιεχόμενο μη παρεχόμενο σε υλικό φορέα και ξεκίνησε η εκτέλεση, προϊόντα που δεν είναι κατάλληλα για επιστροφή για λόγους προστασίας της υγείας ή της υγιεινής εφόσον έχουν αποσφραγιστεί ή μπορούν να αλλοιωθούν ή λήγουν σύντομα, καθώς και ηχητικών ή οπτικών εγγραφών αναλώσιμων εκτυπωτών, **προγραμμάτων και λογισμικού που έχουν αποσφραγιστεί.**

Φόρμα Υπαναχώρησης:

Προκειμένου να επιστρέψετε ένα προϊόν για την εν' λόγω περίπτωση, θα πρέπει να συμπληρώσετε τη σχετική «Φόρμα Υπαναχώρησης» πατώντας [εδώ...](#), καθώς και με την παρακάτω [υπεύθυνη δήλωση](#).

Επιστροφή λόγω παράδοσης λανθασμένου προϊόντος

Στην περίπτωση που το προϊόν που σας αποστείλαμε είναι άλλο από αυτό που παραγγείλατε, μπορείτε να το επιστρέψετε εντός δέκα (5) εργάσιμων ημερών από την παράδοσή του σε εσάς **χωρίς χρέωση μεταφορικών**. Η επιστροφή του προϊόντος, σε αυτήν την περίπτωση, μπορεί να γίνει μόνο εάν το προϊόν βρίσκεται στην αρχική του κατάσταση και με πλήρη αυθεντική άθικτη συσκευασία.

Έξοδα αποστολής: η επιστροφή για τις συγκεκριμένες περιπτώσεις γίνεται με δικό μας κόστος με βασική προϋπόθεση ότι έχει προηγηθεί επικοινωνία σας με το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών (Τηλ: 2103000662), προκειμένου εν συνεχεία και να σας αποστείλουμε το ορθό προϊόν.

Επιστροφή Χρημάτων: την επιστροφή του Τιμήματος στο πλαίσιο επιστροφής προϊόντος: Στην περίπτωση που στο πλαίσιο των ανωτέρω, θα προβούμε σε εξόφληση προς εσάς του αρχικού τιμήματος, διευκρινίζεται ότι:

Αν η πληρωμή του είχε γίνει από εσάς με την **χρήση Πιστωτικής ή Χρεωστικής κάρτας**, η Επιχείρησή μας υποχρεούται να ενημερώσει την Τράπεζα για την ακύρωση της συναλλαγής και η Τράπεζα θα προχωρήσει σύμφωνα με τους όρους που προβλέπονται από τη σύμβαση που έχει υπογραφεί μεταξύ του πελάτη (εσείς) και της Τράπεζας του. Η Εταιρεία μετά από την ενημέρωση αυτή δεν φέρει καμία ευθύνη για την υλοποίηση των όρων της προαναφερθείσας σύμβασης μεταξύ του πελάτη και της Τράπεζας καθώς και για τον χρόνο και τρόπο εκτέλεσης του αντιλογισμού της εν' λόγω συναλλαγής.

Στην περίπτωση που η εξόφληση του τιμήματος έχει γίνει με **μετρητά ή Τραπεζικό έμβασμα ή αντικαταβολή**, προκειμένου να σας επιστραφεί το εν λόγω ποσό, θα υποδεικνύετε από πλευράς σας Τραπεζικό λογαριασμό (αποστέλλοντας αποδεικτικό ότι είστε ο δικαιούχος αυτού) στον οποίο θα γίνεται με κατάθεση η επιστροφή του τιμήματος του προϊόντος.

Επιστροφή λόγω επίκλησης ελαττώματος

Στην περίπτωση που επιθυμείτε να επιστρέψετε ένα προϊόν που αγοράσατε γιατί θεωρείτε ότι έχει ελάττωμα, απευθυνθείτε στο Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών μας προκειμένου να γνωστοποιήσετε την περίπτωσή σας και να λάβετε όλες τις απαραίτητες και αναγκαίες κατευθύνσεις και πληροφορίες, ή συμπληρώστε το [αίτημα](#), ώστε να σας στείλουμε Αριθμό Έγκρισης Επιστροφής Προϊόντων (Α.Ε.Ε.Π)

Εφόσον ένα προϊόν δηλωθεί ως ελαττωματικό από εσάς, η εταιρεία μας επιφυλάσσεται ρητά για την πρότερη διάγνωση του προϊόντος ως ελαττωματικού από τους εκάστοτε αρμόδιους τεχνικούς.

ΠΡΟΣΟΧΗ: Ειδικότερα για τις περιπτώσεις ζημίας κατά τη μεταφορά του προς παράδοση προϊόντος σε εσάς παρακαλούμε λάβετε υπόψη τα προβλεπόμενα στην σχετική παράγραφο Απαιτούμενες ενέργειες κατά την παραλαβή της παραγγελίας σας* στην ενότητα “Τρόποι Αποστολής” την οποία μπορείτε να δείτε [εδώ...](#)

Σε περιπτώσεις όπου το προϊόν δεν λειτουργεί κατά την στιγμή της παραλαβής: σε περίπτωση που μόλις παραλάβετε το προϊόν και αυτό παρουσιάζει τεχνικό πρόβλημα, σας προτείνουμε να συμβουλευτείτε και την σχετική παράγραφο στην ενότητα [Εγγυήσεις, Συχνές ερωτήσεις – Απαντήσεις \(FAQs\)](#) αναφορικά με τα Dead On Arrival (DOA) προϊόντα για όσες περιπτώσεις υπάρχει και προβλέπεται από τον κατασκευαστή συγκεκριμένη διαδικασία αντικατάστασης, η οποία αναφέρεται ως διαδικασία Dead On Arrival ή "DOA"

Σε περιπτώσεις τεχνικού προβλήματος και κάλυψης εγγύησης: Σε περίπτωση που το προϊόν σας εμφανίσει τεχνικό πρόβλημα και χρειάζεται επισκευή θα πρέπει να απευθυνθείτε στο αρμόδιο Service Center. Για περισσότερες πληροφορίες δείτε την παράγραφο [Εγγυήσεις – Συχνές ερωτήσεις – Απαντήσεις \(FAQs\)](#)

Έξοδα αποστολής: οι αποστολές προς το Service Center γίνεται με δικό σας μέσο και κόστος.

Χρέωση ελέγχου συσκευής: θα πρέπει πριν την αποστολή του προϊόντος, να ενημερωθείτε για ενδεχόμενες χρεώσεις ελέγχου της συσκευής από το Service Center

Αρχεία και Δεδομένα στο προϊόν: η εταιρία μας δεν φέρει καμία ευθύνη για τυχόν απώλεια ή καταστροφή τυχόν δεδομένων ή άλλων στοιχείων αποθηκευμένων στη συσκευή και θα πρέπει να εξασφαλίσετε πριν την αποστολή του προϊόντος προς το Service Center ότι έχετε εξασφαλίσει τα δεδομένα αυτά. Επίσης θα πρέπει να εξασφαλίσετε ότι εντός της συσκευής δεν υπάρχουν προσωπικά δεδομένα δικά σας ή τρίτου προσώπου. Η φύλαξη, αποθήκευση, η δημιουργία αντιγράφων ασφαλείας των στοιχείων και δεδομένων σας που υπήρχαν στο προϊόν που αποστέλλετε στο Service Center, ανήκει στην αποκλειστική ευθύνη σας.

Άρνηση παραλαβής της επισκευής σας: σε περίπτωση κατά την οποία δεν παραλάβετε το προϊόν από το Service εντός τριών μηνών από την ημερομηνία αποστολής του στο Service, θεωρείται ότι παραιτείστε από την κυριότητα του καθώς και από κάθε αξίωση κάθε διεκδίκησης αποζημίωσης.

Διεύθυνση Επιστροφών

Όλες οι παραπάνω αναφερόμενες επιστροφές (εκτός αποστολών service) γίνονται στα γραφεία της Επιχείρησης **Most Media: Καρύστου 27, 13451 Καματερό Αττικής**

Για κάθε περίπτωση που χρειάζεστε επιπλέον βοήθεια μπορείτε να επικοινωνείτε με το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών, Τηλ: 2103000660

** Θα πρέπει κατά την παραλαβή να γίνεται σχολαστικός έλεγχος της κατάστασης του προϊόντος και της συσκευασίας του, ώστε να εντοπιστεί οποιοδήποτε πρόβλημα τυχόν δημιουργήθηκε κατά τη μεταφορά. Σε περίπτωση που εντοπίσετε τυχόν πρόβλημα στη συσκευασία παρακαλούμε μην προχωρήσετε στην παραλαβή του προϊόντος, αλλά επικοινωνήστε άμεσα μαζί μας. Εάν διαπιστώσετε πρόβλημα αμέσως μετά την παραλαβή, αυτό θα πρέπει να το δηλώσετε άμεσα στον μεταφορέα. Αμέσως μετά παρακαλούμε να επικοινωνήσετε μαζί μας γνωστοποιώντας μας τη σχετική δήλωση που κάνατε στον μεταφορέα.*

***Δεν μπορείτε να υπαναχωρήσετε γιατί δεν είστε καταναλωτής κατά την έννοια του Ν.2251/94. Ως καταναλωτής ορίζεται κάθε φυσικό πρόσωπο το οποίο ενεργεί για λόγους που δεν εμπίπτουν στην εμπορική, επιχειρηματική, βιοτεχνική ή ελευθέρια επαγγελματική του δραστηριότητα.*

