

Μάρτιος 2022,

## ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΡΟΦΩΝ

### 1. ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΥΠΑΝΑΧΩΡΗΣΗΣ / ΕΠΙΣΤΡΟΦΗ

Ο πελάτης έχει δικαίωμα να υπαναχωρήσει από τη σύμβαση πώλησης, χωρίς να επικαλεστεί λόγο, εντός προθεσμίας τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών από την ημερομηνία αγοράς του προϊόντος. Σημειώνεται, ότι για οποιαδήποτε επιστροφή προϊόντος απαραίτητη είναι η τήρηση της διαδικασίας, που περιγράφεται αναλυτικά στον Όρο 2 της παρούσας Πολιτικής.

Σε περίπτωση που με την ίδια παραγγελία πωλήθηκαν περισσότερα του ενός προϊόντα, η ανωτέρω προθεσμία ξεκινάει από την παράδοση του τελευταίου, ενώ σε περίπτωση συμφωνίας τακτικής παράδοσης αγαθών σε καθορισμένη χρονική περίοδο από την παράδοση του πρώτου.

#### **Επιστροφές γίνονται δεκτές μόνο όταν πληρούνται όλες οι ακόλουθες προϋποθέσεις:**

(α) Ο πελάτης υποχρεούται να επιστρέψει στη HILTI ΕΛΛΑΣ το προϊόν που αγόρασε χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση και οπωσδήποτε εντός απώτατης προθεσμίας τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών από την έκδοση του τιμολογίου πώλησης. Το άμεσο κόστος επιστροφής των αγαθών επιβαρύνει αποκλειστικά τον πελάτη.

#### **Ειδικά για τις επιστροφές χημικών προϊόντων, η προθεσμία άσκησης του δικαιώματος υπαναχώρησης ορίζεται σε δεκατέσσερις (14) ημερολογιακές ημέρες.**

(β) Τα προϊόντα απαιτείται να επιστραφούν σε καλή κατάσταση, εντός της γνήσιας συσκευασίας τους και μετά του συνόλου των συνοδευτικών εγγράφων τους (οδηγίες χρήσης, εγγύηση, καθώς και τιμολόγιο πώλησης). Σε περίπτωση επιστροφής περισσότερων του ενός προϊόντος ίδιου μοντέλου, ο Πελάτης οφείλει να έχει ανοίξει τη συσκευασία μόνο ενός προϊόντος και να επιστρέψει τα υπόλοιπα άθικτα, με κλειστές συσκευασίες.

#### **Εξαιρέση Προϊόντων**

Το δικαίωμα υπαναχώρησης δεν ασκείται στις περιπτώσεις προϊόντων που εντάσσονται στις κατηγορίες «Ειδικές Παραγγελίες» και «Ειδικές Προσφορές».

«**Ειδικές Παραγγελίες**» αφορούν σε προϊόντα που δεν διατηρούνται σε απόθεμα και/ή παράγονται μόνον κατόπιν παραγγελίας του πελάτη. Μολονότι τα προϊόντα αυτά εμφανίζονται στους καταλόγους, αλλά και στην Ιστοσελίδα, της HILTI ΕΛΛΑΣ, δεν διατηρούνται σε απόθεμα και δεν είναι άμεσα διαθέσιμα. Προϊόντα αυτού του είδους, είναι, ενδεικτικά, τα ανοξειδωτα προϊόντα (Αγκύρια HSA F/HSA M/HAS R/HST, Τρυπάνια HKD κλπ). Όλες οι «Ειδικές Παραγγελίες» δεν γίνονται δεκτές προς επιστροφή αυστηρά μετά από την ημερομηνία επιβεβαίωσης της παραγγελίας από εσάς.

«**Ειδικές Προσφορές**» αφορούν σε προϊόντα που έχουν πωληθεί σε προνομιακές τιμές. Η HILTI ΕΛΛΑΣ σας ενημερώνει αν τα προϊόντα αυτά ανήκουν στην κατηγορία αυτή μέσω ειδικής ένδειξης ή ενημέρωσης στο στάδιο της επιβεβαίωσης της παραγγελίας.. Η παραγγελία των προϊόντων αυτών δεν μπορεί να ανακληθεί από τον πελάτη.

### **Ελαττωματικά προϊόντα**

Σε περίπτωση παραλαβής από τον πελάτη ελαττωματικού προϊόντος, η επιστροφή του πρέπει να γίνει εντός προθεσμίας (10) ημερολογιακών ημερών από την ημερομηνία αγοράς του, με την πλήρη γνήσια συσκευασία του και τα συνοδευτικά αυτού έγγραφα.

### **Αποστολές**

Για την άσκηση του δικαιώματος της υπαναχώρησης, το κόστος επιστροφής των αγαθών επιβαρύνει αποκλειστικά τον πελάτη. Αντί αποστολής, ο πελάτης μπορεί να παραδώσει τα επιστρεφόμενα προϊόντα στο πλησιέστερο φυσικό κατάστημα της HILTI ΕΛΛΑΣ. Προϊόντα που επιστρέφονται χωρίς να έχει τηρηθεί η Διαδικασία Άσκησης Δικαιώματος Υπαναχώρησης, δεν θα γίνονται δεκτά και θα επιστρέφονται ξανά στον πελάτη.

## **2. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΑΣΚΗΣΗΣ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ ΥΠΑΝΑΧΩΡΗΣΗΣ**

Η άσκηση του δικαιώματος για υπαναχώρηση μπορεί να γίνει δια της αποστολής της **Φόρμας Επιστροφών**, την οποία θα βρείτε αναρτημένη στην Ιστοσελίδα της Εταιρείας μας. Μπορείτε να συμπληρώσετε την **Φόρμα Επιστροφών** κάνοντας κλικ ([εδώ](#)).

Με την ηλεκτρονική υποβολή της δήλωσης υπαναχώρησης, η HILTI ΕΛΛΑΣ θα σας αποστείλει στο email αποστολής, επιβεβαίωση λήψης της δήλωσής σας.

Για περισσότερες πληροφορίες μπορείτε να επικοινωνήσετε με το τμήμα του Customer Service:

[Email:gr-custser@hilti.com](mailto:Email:gr-custser@hilti.com)

Τηλ. επικοινωνίας: +30 21 0288 0600

Η άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης χωρίς να τηρηθεί η ανωτέρω διαδικασία (π.χ. δια προφορικής δήλωσής σας) δεν παράγει έννομα αποτελέσματα και δεν δεσμεύει την HILTI ΕΛΛΑΣ.