

## ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ DOA 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 επτά (7) ημερών μετά την αγορά του προϊόντος, γίνεται αντικατάσταση του προϊόντος ή εκδίδεται πιστωτικό σημείωμα.\*\*

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» ή «Συσκευή Καταστήματος».
- Η βλάβη είναι επαληθεύσιμη και εμφανίστηκε κατόπιν κανονικής χρήσης (δεν προέρχεται από συνθήκες κακής μεταχείρισης και μη συμμόρφωσης στις εργοστασιακές προδιαγραφές, όπως περιγράφονται στο 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 προμηθευτή.
- 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
- 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 ο Κατασκευαστής διατηρεί το δικαίωμα αποκατάστασης της βλάβης και επιστροφής της ίδιας συσκευής σε κατάσταση πώλησης (επανασυσκευασμένη)

*Εξαιρέση: Σε κάποιες περιπτώσεις που η συσκευασία είναι ελλιπής, (λείπει το κουτί ή κάποιο μέρος της συσκευασίας) και εφόσον έχουν εξαντληθεί όλα τα επιχειρήματα από το σημείο πώλησης για αδυναμία αντικατάστασης, τότε θα γίνεται κατ' εξαιρέση αντικατάσταση από την ΕΤΑΙΡΕΙΑ κατόπιν συνεννόησης με τον Προμηθευτή.*

*Μέσω της παρούσας διαδικασίας δεν καλύπτονται οι περιπτώσεις που αφορούν σε απουσία των αδειών χρήσης, της κάρτας μνήμης ή/και της κάρτας sim του εξοπλισμού.*

## ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ SERVICE MLS

Μετά το πέρας του χρονικού διαστήματος DOA, οι συσκευές ακολουθούν την εξής διαδικασία επισκευής.

1. Αποστέλλονται από τον τελικό καταναλωτή με ευθύνη/κόστος του τελικού καταναλωτή, με την απόδειξη αγοράς ή αντίγραφο αυτής και περιγραφή του προβλήματος στα σημεία συλλογής ή service της MLS  
*\*(δείτε παρακάτω αναλυτικά τα σημεία συλλογής/service της MLS)*
2. Επικοινωνούνται τυχόν διευκρινήσεις προς το τελικό καταναλωτή π.χ. («δεν στάλθηκε απόδειξη», «σπασμένη οθόνη κόστος ΧΧ€» κτλ.)
3. Προχωράει το service MLS στην επισκευή
4. Στέλνεται η συσκευή στον τελικό καταναλωτή, με ευθύνη/χρέωση αποστολέα και Τεχνική Αναφορά ενεργειών/παρατηρήσεων.  
Σε περίπτωση χρέωσης, το ποσό πληρώνεται στην courier με αντικαταβολή.

5. Στην περίπτωση που τα ελαττωματικά προϊόντα παραδίδονται ιδιοχείρως από τον τελικό καταναλωτή στα κάτωθι σημεία συλλογής της MLS, η περισυλλογή του επισκευασμένου προϊόντος γίνεται από το ίδιο σημείο συλλογής της MLS (δηλαδή δεν αποστέλλεται άνευ χρέωσης στον τελικό καταναλωτή, αλλά παραλαμβάνεται από το ίδιο σημείο στο οποίο δόθηκε προς επισκευή)

#### **\*Σημεία συλλογής & service MLS:**

##### **Αθήνα:**

1. **MLS Store "The Mall" (Κατάστημα/Σημείο συλλογής)**  
Ανδρέα Παπανδρέου 35, 15125 Μαρούσι (εντός The Mall Athens)  
Τηλ.: 210-6104859  
Fax: 210-6107683  
Email: [mlsmall@mls.gr](mailto:mlsmall@mls.gr)  
Δευτέρα ως Παρασκευή 10:00πμ - 9:00μμ  
Σάββατο 10:00πμ - 8:00μμ
2. **Διγενή Ακρίτα 40 & Αργυρουπόλεως, Τ.Κ. 16451, Αργυρούπολη (Υποκατάστημα Αθήνας/Σημείο συλλογής)**  
Πατήστε [εδώ](#) για χάρτη της περιοχής  
**Τμήμα Εξυπηρέτησης πελατών**  
Τηλ. 210 9902570-71, Fax 210 9961460  
Δευτέρα-Παρασκευή 9:00πμ-5:00μμ

##### **Θεσσαλονίκη:**

1. **MLS Store Tsimiski (Κατάστημα/Σημείο συλλογής)**  
Τσιμισκή 119, 54621, Θεσσαλονίκη  
Τηλ. 2310 220538, Fax 2310 220548  
Email: [mlstsimiski@mls.gr](mailto:mlstsimiski@mls.gr)  
Δευτέρα/Τετάρτη/Σάββατο 9.00πμ - 5.00μμ \ Τρίτη/Πέμπτη/Παρασκευή 9.00πμ - 2:30μμ, 5.00μμ-9:00μμ
2. **MLS Store Cosmos (Κατάστημα/Σημείο συλλογής)**  
11ο χλμ. Εθνικής Οδού Θεσσαλονίκης / Νέων Μουδανιών, 570 01, Θεσσαλονίκη (εντός Mediterranean Cosmos)  
Τηλ. 2310 475263, Fax 2310 475264  
Email: [mlscosmos@mls.gr](mailto:mlscosmos@mls.gr)  
Δευτέρα ως Παρασκευή 10:00πμ - 9:00μμ  
Σάββατο 10:00πμ - 8:00μμ
3. **ΒΕΠΕ ΤΕΧΝΟΠΟΛΗΣ, 555 35, Πυλαία Θεσσαλονίκης (Κεντρικό service MLS)**  
**ΕΛΤΑ, Τ.Θ. 603 24, 570 01, Θέρμη**  
Πατήστε [εδώ](#) για χάρτη της περιοχής  
**Τηλεφωνική Εξυπηρέτηση**  
Τηλ. 2310 989838, Fax 2310 989808  
Email: [support@mls.gr](mailto:support@mls.gr)  
Δευτέρα-Παρασκευή 9:30πμ-8:30μμ Σάββατο 10:30πμ-3.30μμ

\*\*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 αντικατάστασης 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.