

ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΡΟΦΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ

Στο Spitishop θέλουμε να είστε πάντα χαρούμενοι για τις αγορές σας και ακολουθούμε μια ευέλικτη πολιτική επιστροφών, σύμφωνα πάντα με την υπάρχουσα νομοθεσία αλλά και τους όρους των εταιρειών/κατασκευαστών των προϊόντων μας. Αν αλλάξατε γνώμη ή παραλάβετε προϊόν σε διαφορετική κατάσταση απ' ό τι περιμένατε, θα φροντίσουμε την αλλαγή του και θα βρούμε μαζί αυτό που θέλετε, αρκεί να πληρούνται τα παρακάτω:

Γενικοί όροι

1. Επιστροφές προϊόντων μπορούν να γίνουν δεκτές μέσα σε χρονικό διάστημα 15 ημερών από την ημερομηνία παραλαβής τους.
2. Το προϊόν πρέπει να έχει αγοραστεί αποκλειστικά από το Spitishop και να έχει όλα τα ταμπελάκια του καθώς και άθικτη τη συσκευασία του.
3. Σε καμία περίπτωση δεν μπορεί να γίνει δεκτό προϊόν το οποίο δεν βρίσκεται στην αρχική του κατάσταση.

Ειδικότερα:

1. Για **λευκά είδη** και **είδη ένδυσης/υπόδησης** (κατηγορία Loungewear) το προϊόν πρέπει:

- α. να μην έχει πλυθεί
- β. να μην έχει χρησιμοποιηθεί με οποιονδήποτε τρόπο.

2. Για προϊόντα που απαιτούν **μερική ή ολική συναρμολόγηση** (έπιπλα, βρεφικά είδη, φωτιστικά κ.λπ.),

συνιστάται διεξοδικός έλεγχος όλων των εξαρτημάτων πριν την έναρξη της συναρμολόγησης και διατηρώντας άθικτες τις εξωτερικές συσκευασίες των ειδών (χαρτοκιβώτια, σακούλες κ.λπ.). **Το προϊόν δεν μπορεί να γίνει δεκτό προς επιστροφή ή αντικατάσταση έπειτα από οποιαδήποτε διεργασία συναρμολόγησης.** Σε περίπτωση που διαπιστώσετε ελαττωματικό μέρος προϊόντος κατά την αποσυσκευασία των ειδών (π.χ. τυχόν χτύπημα, φθορά κ.λπ.), **μην προχωρήσετε σε καμία περίπτωση στη συναρμολόγηση του, ώστε να μπορέσουμε να δρομολογήσουμε την αποστολή νέου ανταλλακτικού ή την αντικατάσταση του προϊόντος.** Επίσης, μη δοκιμάσετε να συναρμολογήσετε το είδος αν τυχόν δεν συμπεριλαμβάνονται στη συσκευασία οι σχετικές οδηγίες συναρμολόγησης

3. Για τις ταπετσαρίες είναι απαραίτητο να μην έχει καταστραφεί ο συνοδευτικός κύλινδρος συσκευασίας (εφόσον διατίθεται από τον κατασκευαστή) και να μην έχει ανοιχτεί η νάιλον συσκευασία τους καθώς τα χρώματα και η υφή τους είναι εμφανή και κάτω από το προστατευτικό φιλμ.

4. Τέλος, είναι σημαντικό να γνωρίζετε ότι **δεν γίνονται δεκτές επιστροφές** για λόγους υγιεινής σε:

- μαξιλάρια
- βρεφικά είδη όπως μπιμπερό, πιπίλες, θηλές, μασπικά και είδη οδοντοφύιας
- καπάκια τουαλέτας

Διαδικασία επιστροφής

A. Σε περίπτωση επιστροφής λόγω ελαττωματικού προϊόντος ή λόγω λάθους στην παραγγελία σας, για να ολοκληρωθεί η επιστροφή του είδους και εφόσον πληρούνται οι όροι που προαναφέρθηκαν:

1. Επικοινωνείτε μαζί μας για να διευκρινίσουμε τις λεπτομέρειες της επιστροφής.
2. Σε περίπτωση ελαττωματικού προϊόντος είναι **απαραίτητο να μας στείλετε φωτογραφία** του είδους στο sales@spitishop.gr ώστε να έχουμε καλύτερη εικόνα στην επικοινωνία μας μαζί σας και να επιβεβαιώσουμε με την κατασκευάστρια εταιρεία την αποδοχή της επιστροφής.
3. Συσκευάζετε το προϊόν ώστε να είναι προστατευμένο κατά την αποστολή.
4. Συμπληρώνετε το **Έντυπο Επιστροφής** που θα βρείτε στην παραγγελία σας και το εσωκλείεται στο προς επιστροφή δέμα. Σε περίπτωση που χρειάζεστε εκ νέου το έντυπο ή που ξεχάσατε να το συμπεριλάβετε στο δέμα σας, μπορείτε να το βρείτε στην ενότητα **"Πολιτική Επιστροφών"** του e-shop μας και να μας το στείλετε με mail στο returns@spitishop.gr.
5. Σε περίπτωση που το προϊόν έχει κάποιο ελάττωμα ή έγινε κάποιο λάθος στην παραγγελία σας, αποστέλλετε το δέμα **βάσει του τρόπου που παραλάβετε**, δηλαδή:

- α) **ΑΝ ΠΑΡΑΛΑΒΑΤΕ ΜΕ COURIER:** επιλέγете επιστροφή με ΕΛΤΑ courier και χρέωση παραλήπτη ή
- β) **ΑΝ ΠΑΡΑΛΑΒΑΤΕ ΜΕ ΜΕΤΑΦΟΡΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ:** επικοινωνείτε με την **μεταφορική** εταιρεία που σας έκανε την παράδοση. Η διεύθυνση παράδοσης είναι: **SPITISHOP-Τμήμα Επιστροφών, Θέση Λάκκα Κάτσαρη, 19300, Ασπρόπυργος.**

B. Σε περίπτωση που θέλετε να επιστρέψετε ένα προϊόν επειδή **αλλάξατε γνώμη**, και εφόσον πληρούνται οι όροι που προαναφέρθηκαν, μπορείτε να επιλέξετε οποιαδήποτε μεταφορική εταιρεία επιθυμείτε, δεδομένου ότι τα έξοδα μεταφοράς σε αυτή την περίπτωση επιβαρύνουν τον πελάτη και όχι το Spitishop.

Εναλλακτικά, μπορείτε να επιλέξετε την αποστολή του προϊόντος με τα **ΕΛΤΑ courier** και χρέωση παραλήπτη.

Και σε αυτή την περίπτωση ισχύουν τα ακόλουθα βήματα:

1. Επικοινωνείτε μαζί μας για να διευκρινίσουμε τις λεπτομέρειες της επιστροφής.
2. Συσκευάζετε το προϊόν ώστε να είναι προστατευμένο κατά την αποστολή
3. Συμπληρώνετε το **Έντυπο Επιστροφής** που θα βρείτε στην παραγγελία σας και το εσωκλείεται στο προς επιστροφή δέμα. Σε περίπτωση που χρειάζεστε εκ νέου το έντυπο ή που ξεχάσατε να το συμπεριλάβετε στο δέμα σας, μπορείτε να το βρείτε στην ενότητα **"Πολιτική Επιστροφών"** και να μας το στείλετε με mail στο returns@spitishop.gr
4. Αποστέλλετε το δέμα **βάσει του τρόπου που παραλάβετε**, δηλαδή: α) με ΕΛΤΑ courier και χρέωση παραλήπτη. **Η μετέπειτα χρέωσή θα είναι 5 ευρώ, ανεξαρτήτως όγκου προϊόντος** ή β) σε συνεννόηση με την μεταφορική εταιρεία που σας έκανε την παράδοση. Η χρέωσή σας θα είναι είτε 9 είτε 15 ευρώ ανάλογα με τον όγκο του/των προϊόντων. Η διεύθυνση παράδοσης είναι: **SPITISHOP-Τμήμα Επιστροφών, Θέση Λάκκα Κάτσαρη, 19300, Ασπρόπυργος.**

**Η διαδικασία της επιστροφής έχει μέσο χρόνο διάρκειας 5 εργάσιμες ημέρες από την παραλαβή της επιστροφής. Για περισσότερες πληροφορίες καλέστε στο 210-5775004

Σε περίπτωση που θέλετε να ασκήσετε το δικαίωμα υπαναχώρησης του καταναλωτή, βρείτε περισσότερα στην ενότητα «Πολιτική Επιστροφών» στο e-shop μας. Σύμφωνα με την Οδηγία 2013/11/ΕΚ, η οποία ενσωματώθηκε στην Ελλάδα με την ΚΥΑ 70330/2015, προβλέπεται πλέον και η δυνατότητα ηλεκτρονικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών με τη διαδικασία Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών (ΕΕΔ - Alternative Dispute Resolution) στο σύνολο της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Εάν ο πελάτης έχει την ιδιότητα του καταναλωτή (δηλ. φυσικό πρόσωπο που ενεργεί εκτός επαγγελματικής ιδιότητας) και έχει οποιοδήποτε πρόβλημα με αγορά που πραγματοποιήσε από την ιστοσελίδα μας μπορεί να κινήσει την διαδικασία ΕΕΔ δια μέσου της ενιαίας πανευρωπαϊκής πλατφόρμας για την ηλεκτρονική επίλυση διαφορών (πλατφόρμα ΗΕΔ) διαθέσιμη στο <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>

ΦΟΡΜΑ ΕΠΙΣΤΡΟΦΗΣ/ΑΛΛΑΓΗΣ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ

Συμπληρώστε τα ακόλουθα πεδία και στείλτε μας τη φόρμα μαζί με το προϊόν που επιθυμείτε να επιστρέψετε στη διεύθυνση:

SPITISHOP-Τμήμα Επιστροφών, Θέση Λάκκα Κάτσαρη, 19300, Ασπρόπυργος

Όνοματεπώνυμο	
Διεύθυνση, Τ.Κ., Πόλη	
Τηλέφωνο	
e-mail	
Αριθμός παραγγελίας	

Η αλλαγή άρτιου προϊόντος προϋποθέτει αυτό να βρίσκεται στην αρχική του συσκευασία και στην ίδια κατάσταση στην οποία το παραλάβατε μαζί με την απόδειξη λιανικής πώλησης/τιμολόγιο και συμπεριλαμβανομένων των ειδικών σημάνσεων του προϊόντος (καρτελάκια).

ΚΩΔΙΚΟΣ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ	Επιθυμώ (Σημειώστε με ✓)	
		ΑΛΛΑΓΗ*	ΕΠΙΣΤΡΟΦΗ ΧΡΗΜΑΤΩΝ**

ΑΙΤΙΑ ΕΠΙΣΤΡΟΦΗΣ (σημειώστε τον κωδικό προϊόντος στο πεδίο που σας ταιριάζει)

Άλλαξα γνώμη	Το προϊόν είναι ελαττωματικό	Έλαβα λάθος προϊόν	Έκανα λάθος στην παραγγελία μου	Αλλαγή δώρου

Άλλο (παρακαλώ συμπληρώστε) :

*Αν επιλέξατε **ΑΛΛΑΓΗ**, καλέστε μας στο 210 5775004 για να σας εξυπηρετήσουμε όσον αφορά το νέο προϊόν που θέλετε να παραλάβετε.

Αν επιλέξατε **ΕΠΙΣΤΡΟΦΗ ΧΡΗΜΑΤΩΝ συμπληρώστε τον παρακάτω πίνακα. **Παρακαλώ σημειώστε πως δεν μπορεί να γίνει επιστροφή χρημάτων, εάν το προϊόν έχει χρησιμοποιηθεί μετά το άνοιγμά του.** Το ποσό θα κατατεθεί στο λογαριασμό σας εντός 14 εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία παραλαβής και ελέγχου των επιστρεφόμενων προϊόντων.

Τράπεζα	
Αριθμός Λογαριασμού	
IBAN	
Όνομα δικαιούχου	

Η αναλυτική ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΡΟΦΩΝ του Spitishop αναγράφεται στη σχετική ενότητα του ηλεκτρονικού μας καταστήματος.