



ΕΓΓΥΗΣΗ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ COMLINE®

ΟΡΟΙ - ΠΡΟΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΡΟΦΩΝ

Η Comline® Hellas διαθέτει στην Ελληνική Αγορά τα προϊόντα Comline® μέσω ενός Δικτύου Εξουσιοδοτημένων Μεταπωλητών που δραστηριοποιούνται σε όλη την Ελλάδα. Οι καταναλωτές δύναται να αγοράσουν τα προϊόντα Comline®, είτε μέσω του Δικτύου Εξουσιοδοτημένων Μεταπωλητών της Comline® Hellas, είτε να ζητήσουν την αγορά τους από τους επιλεγόμενους από αυτούς επισκευαστές των αυτοκινήτων τους από το Δίκτυο Εξουσιοδοτημένων Μεταπωλητών της Comline® Hellas. Η επιλογή αυτή επιτρέπει στην Comline® Hellas, δια των εξουσιοδοτημένων μεταπωλητών, να παρέχει στους επισκευαστές ή καταναλωτές πληροφορίες για τα τεχνικά χαρακτηριστικά και εφαρμογή των προϊόντων Comline®, με σκοπό να διασφαλίζεται η μέγιστη δυνατή ικανοποίηση του καταναλωτή.

Ο καταναλωτής έχει το δικαίωμα κατά το χρόνο της αγοράς να του παραδίδονται προϊόντα χωρίς πραγματικά ελαττώματα, καθόσον αφορά την παραγωγή τους ή την ποιότητα του υλικού τους.

1. Εγγύηση Comline® (Όροι και Προϋποθέσεις)

1.1. Η Comline® Hellas εγγυάται ότι τα προϊόντα Comline®, κατά το χρόνο της νόμιμης αγοράς τους από το επίσημο δίκτυο εξουσιοδοτημένων μεταπωλητών της, θα είναι ελεύθερα πραγματικών ελαττωμάτων, καθόσον αφορά την ποιότητα των πρώτων υλών που χρησιμοποιήθηκαν για την παραγωγή τους ή/και την βιομηχανική κατασκευή τους για περίοδο τριάντα έξι (36) μηνών από την ημερομηνία της έντεχνης τοποθέτησης (εφαρμογής) τους στο όχημα του καταναλωτή, η οποία δεν δύναται να απέχει πέραν των (30) ημερών από την ημερομηνία που αναγράφεται στην απόδειξη αγοράς τους, ή για εξήντα χιλιάδες (60.000) χιλιόμετρα από την ημερομηνία έντεχνης τοποθέτησης (εφαρμογής) τους, οποιοδήποτε από τα δύο όρια συμπληρωθεί νωρίτερα. Η εγγύηση αυτή καλύπτει την ανταπόκριση του κατάλληλου προϊόντος Comline® σύμφωνα με τον προορισμό του για την χρονική περίοδο ή μέγιστη χρήση του και δεν καλύπτει την φυσιολογική φθορά που παρουσιάζεται στα προϊόντα και προκαλείται από τη συνήθη και κατά προορισμό χρήση τους.

1.2. Προϊόντα Comline® που προορίζονται για την τακτική συντήρηση (service) των οχημάτων (π.χ. φίλτρα καυσίμου, λαδιού, αέρος και συναφή και λιπαντικά), η συχνότητα αντικατάστασης των οποίων ορίζεται από τον κατασκευαστή του οχήματος, πρέπει να αντικαθίστανται την ημερομηνία του καθορισμένου service που ορίζεται από τον κατασκευαστή του οχήματος και εντεύθεν η εγγύηση της Comline® Hellas γι' αυτά περιορίζεται στα όρια που ορίζει ο κατασκευαστής του οχήματος. Για παράδειγμα, εάν ο κατασκευαστής του οχήματος συνιστά αλλαγή φίλτρου καυσίμου κάθε (12) μήνες ή 20.000 χιλιόμετρα, τότε το ισοδύναμο φίλτρο καυσίμου Comline® καλύπτεται από την εγγύηση της Comline® για περίοδο 12 μηνών ή 20.000 χλμ. από την ημερομηνία έντεχνης τοποθέτησης (εφαρμογής) του στο όχημα του καταναλωτή, η οποία δεν δύναται να απέχει πέραν των (30) ημερών από την ημερομηνία που αναγράφεται στην απόδειξη αγοράς τους (όποιο από τα δύο όρια συμπληρωθεί πρώτο).



1.3. Ορισμένα Προϊόντα Comline[®] υποκείμενα σε «φθορά εκ της συνήθους χρήσεως τους» έχουν φυσική περιορισμένη διάρκεια ζωής/αντοχή, η οποία εξαρτάται από πολλούς παράγοντες που σχετίζονται με τις συνθήκες χρήσης ή έκθεσής τους σε εξωτερικούς παράγοντες. Αυτά περιλαμβάνουν (ενδεικτικά και όχι περιοριστικά) τακάκια φρένων, δίσκους φρένων, υαλοκαθαριστήρες. Τα προϊόντα αυτά καλύπτονται από την Εγγύηση Comline[®] με διαφορετικούς όρους εγγύησης και συγκεκριμένα η εγγύηση για το προϊόντα αυτά καλύπτει μόνον την απουσία πραγματικών ελαττωμάτων, που οφείλονται σε ελαττωματική κατασκευή ή κακή ποιότητα των πρώτων υλών που χρησιμοποιήθηκαν στην παραγωγή τους και αποκλειστικά για την χρονική περίοδο της φυσικής (μέσης συνήθως προσδοκώμενης) διάρκειας ζωής τους από την ημερομηνία έντεχνης τοποθέτησης (εφαρμογής) τους στο όχημα του καταναλωτή και κατ' ανώτατο όριο για περίοδο είκοσι τεσσάρων (24) μηνών ή εξήντα χιλιάδες (60.000) χιλιόμετρα, οποιοδήποτε από τα δύο όρια συμπληρωθεί πρώτο.

1.4. Η εγγύηση των Προϊόντων Comline[®] αρχίζει την ημερομηνία της έντεχνης τοποθέτησης (εφαρμογής) του κατάλληλου προϊόντος Comline[®] στο όχημα του καταναλωτή από αδειούχο επισκευαστή, η οποία δεν δύναται να απέχει πέραν των (30) ημερών από την ημερομηνία που αναγράφεται στην απόδειξη αγοράς του. Η ημερομηνία τοποθέτησης αποδεικνύεται από την ημερομηνία της απόδειξης παροχής υπηρεσιών του επισκευαστή.

1.5. Η εγγύηση Comline[®] ισχύει για όλα τα Προϊόντα Comline[®] που έχουν επιλεγεί προς αγορά χρησιμοποιώντας τους πλέον πρόσφατους καταλόγους, συμπεριλαμβανομένων ηλεκτρονικών καταλόγων και καταλόγων τρίτων, που έχουν υιοθετηθεί από την Comline[®] Hellas και έχουν εφαρμοσθεί (τοποθετηθεί/προσαρμοστεί) στο όχημα του καταναλωτή από αδειούχο επισκευαστή οχημάτων, σύμφωνα με τις οδηγίες/συστάσεις του κατασκευαστή του οχήματος. Η εγγύηση Comline[®] δεν καλύπτει κανονική φθορά (εκ της συνήθους χρήσεως), από κατάχρηση χρήσεως ή εσφαλμένη χρήση ή και εφαρμογή. Επίσης δεν καλύπτει τα Προϊόντα Comline[®], εφόσον χρησιμοποιούνται σε οχήματα που χρησιμοποιούνται ως ταξί, για παραδόσεις ταχυμεταφορών ή deliveries ή και από εταιρείες μισθώσεως αυτοκινήτων.

1.6. Εφόσον Προϊόν Comline[®] αποδειχθεί ελαττωματικό εντός της περιόδου εγγύησης, η Comline[®] Hellas εγγυάται ότι θα αντικαταστήσει το ελαττωματικό προϊόν, με άλλο των ιδίων τεχνικών προδιαγραφών και προορισμό χρήσης καινούργιο προϊόν Comline[®], άνευ ελαττωμάτων, υπό την προϋπόθεση της τήρησης των όρων και προϋποθέσεων που συμφωνούνται κατωτέρω.

1.6. Η εγγύηση Comline[®] δεν περιλαμβάνει και δεν καλύπτει την ικανοποίηση αιτημάτων επιστροφής χρημάτων στον καταναλωτή, εάν προϊόν Comline[®] αποδειχθεί ελαττωματικό.

1.7. Αποκλειστικά για τα προϊόντα “κιτ συμπλέκτη” Comline[®] (clutch kits), ο καταναλωτής έχει δικαίωμα να υποβάλει αίτημα επιστροφής των χρημάτων αγοράς τους, εφόσον αποδεικνύονται ελαττωματικά και δεν απαιτεί πρόσθετη αποζημίωση εργασίας, υπό την προϋπόθεση ότι ο έλεγχος του επιστραφέντος κιτ συμπλέκτη, αποδεικνύει ότι το ελάττωμα δεν οφείλεται σε ζημία που επήλθε από εξωγενείς παράγοντες του ή/και από αιτίες που συνδέονται με την μη ορθή εφαρμογή του “κιτ συμπλέκτη” Comline[®] στο όχημά του.



1.8. Η εγγύηση Comline® δεν καλύπτει τα έξοδα ανάκτησης ή μεταφοράς οχήματος, αποθήκευσης, έξοδα ενοικίασης οχήματος αντικατάστασης ή τυχόν άλλες χρεώσεις εξόδων μεταφοράς ή/και διαμονής του καταναλωτή.

1.9. Η εγγύηση Comline® δεν καλύπτει επίσης ούτε μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την επιστροφή προϊόντων Comline®, που αγοράστηκαν από τον καταναλωτή από λάθος ή σε υπερβολικές ποσότητες ή για άλλους λόγους ευθύνης αυτού, ιδίως προϊόντων Comline®. Επιστροφές προϊόντων Comline® είναι δυνατές μόνον μετά από συμφωνία καταναλωτή και Εξουσιοδοτημένου Μεταπωλητή της Comline® Hellas, από τον οποίο αγοράστηκαν, εναπόκεινται στην αποκλειστική κρίση του τελευταίου.

1.10. Η Comline® Hellas είναι περήφανη για την ποιότητα και αξιοπιστία των Προϊόντων Comline® που επί δεκαετίες διαθέτει στην Ελληνική Αγορά, θεωρεί ότι η παρεχόμενη εγγύηση Comline® εκτός του ότι καλύπτει τις απαιτήσεις του νόμου, συνιστά μία δίκαιη και εύλογη ικανοποίηση του καταναλωτή, σε περίπτωση ελαττωματικού προϊόντος. Η Comline® Hellas διερευνά με ειλικρινές ενδιαφέρον και επαγγελματισμό κάθε αναφορά ελαττωματικού προϊόντα και κάθε αξίωση καταναλωτή εκ της αιτίας αυτής.

2. Αξίωση Καταναλωτή με βάση την Εγγύηση Comline®

2.1. Εφόσον ο καταναλωτής εκτιμά ότι έχει αξίωση από την παρεχόμενη εγγύηση προϊόντος Comline®, ο καταναλωτής οφείλει να υποβάλλει έγγραφο αίτημα αξίωσης στην Comline® Hellas και στην ηλεκτρονική διεύθυνση rma@comlinehellas.gr. Στο αίτημα αυτό ο καταναλωτής οφείλει να αναφέρει το είδος του προϊόντος Comline® που επικαλείται ότι είναι ελαττωματικό, να περιγράψει το πραγματικό ελάττωμα ή/και την τυχόν δυσλειτουργία που παρουσιάζει (αναφέροντας στην περιγραφή του τον αριθμό κυκλοφορίας του οχήματος του, την ένδειξη χιλιομέτρων κατά το χρόνο εγκατάστασης του ανταλλακτικού, τον αριθμό χιλιομέτρων κατά το χρόνο εμφάνισης του ελαττώματος, τα στοιχεία του επισκευαστή του οχήματος που διαπίστωσε το ελάττωμα και τα στοιχεία επικοινωνίας με αυτόν), να διαλάβει στο αίτημά του το σύνολο των πάσης φύσεως αξιώσεων του και επιπρόσθετα οφείλει να επισυνάψει στο αίτημά του, αντίγραφα της αδείας κυκλοφορίας του οχήματος, της απόδειξης αγοράς του ανταλλακτικού Comline®, της απόδειξης που εξέδωσε ο επισκευαστής για την τοποθέτηση του ανταλλακτικού στο όχημα του καταναλωτή για την εγκατάστασή του και φωτογραφίες του ελαττωματικού προϊόντος Comline®, στην κατάσταση που βρίσκεται κατά το χρόνο εμφάνισης του ελαττώματος. Ο καταναλωτής οφείλει να διατηρήσει το ελαττωματικό ανταλλακτικό Comline® σε όποια κατάσταση βρισκόταν κατά το χρόνο εμφάνισης του ελαττώματος (χωρίς να επέμβει σε αυτό καθ' οιονδήποτε τρόπο) για χρονική περίοδο (28) ημερών από την ημερομηνία υποβολής της αξίωσής του στην Comline® Hellas.

Μετά την υποβολή της αξίωσης, αυτή θα καταγραφεί αυτόματα στη βάση δεδομένων της Comline® Hellas μας και ο καταναλωτής θα λάβει ένα μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email) που περιέχει έναν μοναδικό αριθμό αναφοράς εγγύησης (WRN). Αυτός είναι ο αριθμός αναφοράς για την αξίωση του καταναλωτή και θα πρέπει να χρησιμοποιείται σε όλες τις επικοινωνίες που αφορούν την αξίωσή του. Αυτό το email θα περιέχει επίσης ένα αντίγραφο της συμπληρωμένης φόρμας αξίωσης του καταναλωτή.



Η Comline® Hellas έχει το δικαίωμα (α) να επικοινωνήσει με τον καταναλωτή ή/και τον επισκευαστή του οχήματος του καταναλωτή, για την παροχή προσθέτων πληροφοριών που αφορούν την αξίωσή του ή/και (β) να ζητήσει από τον καταναλωτή κατά τη διάρκεια της περιόδου των 28 ημερών να παραδώσει το ελαττωματικό προϊόν Comline® στον εξουσιοδοτημένο μεταπωλητή του δικτύου διανομής της που βρίσκεται πλησίον της κατοικίας του ή/και να ζητήσει από τον καταναλωτή να παραδώσει το ελαττωματικό προϊόν Comline® σε εταιρεία ταχυμεταφορών προκειμένου να παραδοθεί στην Comline® Hellas, με δαπάνες της, προς περαιτέρω τεχνικό έλεγχο και αξιολόγηση.

Το/Τα προϊόν/προϊόντα Comline® πρέπει να επιστρέφονται στην Comline® Hellas σε όποια κατάσταση τελούσε κατά το χρόνο εμφάνισης του ελαττώματος (π.χ. φίλτρο που έχει τοποθετηθεί πρέπει να συσκευασθεί ασφαλώς μαζί με τα σε αυτό ενυπάρχοντα υπολείμματα, χωρίς να γίνει καθαρισμός του σε δύο σφραγισμένες σακούλες από πολυαιθυλένιο προκειμένου να αποφευχθούν διαρροές, εάν το ελαττωματικό προϊόν είναι υγρό πρέπει να συλλεχθεί σε φιάλη με ασφαλές πάωμα). Εάν στα υπό εγγύηση προϊόντα Comline® υπάρχουν ίχνη οποιασδήποτε εξωτερικής επέμβασης σε αυτά, η αξίωση εγγύησης δεν θα γίνει αποδεκτή και θα απορριφθεί. Η συσκευασία αποστολής πρέπει να αναφέρει στην εξωτερική πλευρά της συσκευασίας το μοναδικό αριθμό αναφοράς εγγύησης (WRN) και στο εσωτερικό της συσκευασίας ο καταναλωτής θα πρέπει να τοποθετήσει τη συμπληρωμένη φόρμα αξίωσης εγγύησης και το Έντυπο Επιστροφής Εμπορευμάτων που θα του αποσταλεί από την Comline® Hellas υπογεγραμμένα με την ιδιόχειρη υπογραφή του.

Η Comline® Hellas θα διαχειριστεί με την επιβαλλόμενη ταχύτητα την αξίωση του καταναλωτή, ενημερώνοντας τον καταναλωτή για την απόφασή της περί αποδοχής ή μη της αξίωσής του. Στόχος της Comline® Hellas μας είναι να επεξεργάζεται και απαντά στις αξιώσεις εγγύησης των καταναλωτών εντός (10) έως (30) εργασίμων ημερών από την ημερομηνία παραλαβής της αξίωσης ή παραλαβής των ελαττωματικών προϊόντων. Η πλειονότητα των αξιώσεων δύναται να υποβληθεί σε επεξεργασία χρησιμοποιώντας τις πληροφορίες που ο καταναλωτής έχει υποβάλει με την αίτηση αξίωσής του (εφόσον ο καταναλωτής έχει ανταποκριθεί στην απαιτούμενη πληρότητα που απαιτείται).

Η Comline διατηρεί το δικαίωμα να απορρίψει αξιώσεις εγγύησης όταν το ελάττωμα ή ζημία επί των υπό εγγύηση προϊόντων Comline® έχει προκληθεί από εσφαλμένη τεχνική εφαρμογή (τοποθέτηση ή προσαρμογή) κατά παράβαση των οδηγιών του κατασκευαστή ή/και εφαρμογή σε εσφαλμένο τύπο οχήματος ή/και όταν διαπιστώνεται ότι υπάρχουν ενδείξεις επέμβασης τρίτων επ' αυτών ή/και τροποποίησης αυτών ή/και το ελάττωμα έχει προκύψει ως αποτέλεσμα εξωτερικών μη δικαιολογημένων επιδράσεων άλλων από τη συνήθη χρήση ή/και χρήσεων άλλων εκτός των αναφερόμενων στις τεχνικές προδιαγραφές (π.χ. προσαρμογή σε οχήματα αγώνων ή εξαιρούμενα από την εγγύηση οχήματα). Η Comline διατηρεί επίσης το δικαίωμα να απορρίψει αξιώσεις εγγύησης όταν ο καταναλωτής αδυνατεί να παραδώσει στην Comline® Hellas το υπό εγγύηση προϊόν προς τεχνικό έλεγχο ή/και η αξίωση εγγύησης υποβάλλεται μετά από (30) ημέρες από την χρόνο εμφάνισης του ελαττώματος, καθώς στις περιπτώσεις αυτές αναιρείται η δυνατότητα επιβεβαίωσης της νόμιμης βάσης της αξίωσης του καταναλωτή.



2.2. Ο καταναλωτής έχει το δικαίωμα, εναλλακτικά και κατ' επιλογή του, υπό την προϋπόθεση ότι δεν απαιτεί άλλη πρόσθετη χρηματική αποζημίωση με βάση την εγγύηση Comline[®], αντί της διαδικασίας της προηγούμενης παραγράφου, να επικοινωνήσει και συνεργαστεί με τον Εξουσιοδοτημένο Μεταπωλητή προϊόντων Comline[®], από τον οποίο αγόρασε το προϊόν Comline[®], ώστε αυτό το ελαττωματικό προϊόν, να αντικατασταθεί με αμεσότητα με άλλο των ιδίων τεχνικών προδιαγραφών και τύπου καινούργιο προϊόν Comline[®]. Στην περίπτωση αυτή, ο Εξουσιοδοτημένος Μεταπωλητής προϊόντων Comline[®] διαχειρίζεται την επικοινωνία με την Comline[®] Hellas και λαμβάνει από αυτήν ειδική εξουσιοδότηση επιστροφής του ελαττωματικού ανταλλακτικού και παράδοσης ιδίων τεχνικών προδιαγραφών και προορισμού καινούργιου προϊόντος Comline[®] προς χρήση από τον καταναλωτή. Στις περιπτώσεις αυτές ο καταναλωτής οφείλει να παραδώσει το ελαττωματικό προϊόν Comline[®] στον Μεταπωλητή, προς επιστροφή στην Comline[®] Hellas.

Εφόσον ο καταναλωτής ακολουθήσει τη διαδικασία αξίωσης της παρούσης παραγράφου, ο καταναλωτής ουδεμία άλλη αξίωση αποζημιώσεως θα δύναται να εγείρει σε μεταγενέστερο χρόνο με βάση την εγγύηση Comline[®] για το ίδιο προϊόν.

Η Comline[®] Hellas ενημερώνει τον καταναλωτή ότι έχει την αποκλειστική αρμοδιότητα και δικαίωμα διαχείρισης, επεξεργασίας ή αναγνώρισης αξίωσης χρηματικής αποζημίωσης που έχει νόμιμη βάση την εγγύηση Comline[®], και ότι οι Εξουσιοδοτημένοι Μεταπωλητές προϊόντων Comline[®] του δικτύου της Comline[®] Hellas αποτελούν ανεξάρτητους επιχειρηματίες, που δεν έχουν δικαίωμα εκπροσώπησης της Comline[®] Hellas έχουν. και ουδέν δικαίωμα διαχείρισης, επεξεργασίας ή αναγνώρισης αξίωσης αποζημίωσης.

2.3. Η Comline[®] Hellas δύναται να παρατείνει την περίοδο εξέτασης της αξίωσης εγγύησης του καταναλωτή μέχρι και (90) ημέρες, ιδίως εάν απαιτούνται εργαστηριακοί έλεγχοι από το εργοστάσιο κατασκευής ή πιστοποιημένα εργαστήρια.

3. Η Comline[®] Hellas επιστά την προσοχή των καταναλωτών να προβαίνουν σε αγορές προϊόντων Comline[®] αποκλειστικά από το Δίκτυο των Εξουσιοδοτημένων Μεταπωλητών της και να ελέγχουν ότι αυτά ευρίσκονται στην εργοστασιακή συσκευασία τους, η οποία πρέπει να μην έχει παραβιαστεί και να φέρει το εμπορικό σήμα της Comline[®]. Προϊόντα Comline[®] από άγνωστες πηγές δεν καλύπτονται από την εγγύηση Comline[®].

4. Η παρούσα εγγύηση προϊόντων Comline[®], οι όροι και περιορισμοί αυτής και οι προϋποθέσεις για την άσκηση των δικαιωμάτων των καταναλωτών, που συμφωνούνται με αυτήν, δεν επηρεάζει τα νόμιμα δικαιώματα του καταναλωτή, σύμφωνα με την Ελληνική Νομοθεσία.

5. Κάθε διαφορά που ήθελε προκύψει και συνδέεται με την παρούσα εγγύηση υπάγεται στην αποκλειστική δικαιοδοσία των ελληνικών δικαστηρίων. Εάν οποιοσδήποτε από τους όρους της Εγγύησης Comline[®] ήθελε κριθεί άκυρος ή ανεφάρμοστος για οποιονδήποτε λόγο, τότε η άκυρη ή ανεφάρμοστη διάταξη δεν θα επηρεάζει το κύρος των υπόλοιπων όρων της εγγύησης, που θα παραμένουν σε πλήρη νομική ισχύ.

COMLINE HELLAS A.E.