

Όροι και Προϋποθέσεις Πώλησης
Τελευταία ενημέρωση 9.06.2020

1. Γενικές Διατάξεις

1. Οι ακόλουθοι όροι και προϋποθέσεις πώλησης («Όροι και Προϋποθέσεις») ισχύουν για την προσφορά και την πώληση προϊόντων μέσω της ιστοσελίδας www.bobbibrown.gr (“Ιστοσελίδα”).

2. Για να δύνανται να αγοράσουν προϊόντα οι καταναλωτές στην Ιστοσελίδα θα πρέπει: (α) να είναι τουλάχιστον 18 ετών ή, αν είναι ανήλικοι άνω των 13 ετών, να έχουν λάβει την απαραίτητη συναίνεση των ασκούντων την γονική τους μέριμνα και (β) να είναι καταναλωτές, ήτοι φυσικά πρόσωπα που ενεργούν για σκοπούς άσχετους με την εμπορική, επιχειρηματική, βιοτεχνική και επαγγελματική τους δραστηριότητα.

3. Η παρούσα σύμβαση συντάσσεται στα ελληνικά και εφαρμοστέο είναι το δίκαιο της Ελλάδος (εφ’ εξής “η Χώρα”). Όπου στους παρόντες Όρους αναφέρεται “τοπικό δίκαιο” σημαίνει το ελληνικό δίκαιο.

4. Απαραίτητη προϋπόθεση για την ολοκλήρωση της παραγγελίας μέσω της ιστοσελίδας ή του Κέντρου Εξυπηρέτησης Πελατών, είναι η αποδοχή των Όρων Πώλησεως. Οι πελάτες μπορούν να αποθηκεύσουν ή να εκτυπώσουν τους Όρους, οι οποίοι είναι διαθέσιμοι στην Ιστοσελίδα. Οι Όροι Πώλησεως μπορούν να τροποποιηθούν οποιαδήποτε στιγμή μονομερώς.

5. Οι εφαρμοστέοι Όροι Πώλησεως σε κάθε παραγγελία είναι οι ισχύοντες κατά τον χρόνο της παραγγελίας. Σύμφωνα με το εφαρμοστέο δίκαιο για την ηλεκτρονική υπογραφή, η τοποθέτηση της παραγγελίας όπως περιγράφεται ακολούθως θεωρείται ηλεκτρονική υπογραφή και απόδειξη παραγγελίας και οφειλής του ποσού της παραγγελίας.

6. Κάνοντας κλικ στο σχετικό πεδίο κατά την διαδικασία παραγγελίας ή δημιουργίας λογαριασμού στην Ιστοσελίδα, αναγνωρίζετε και δηλώνετε ότι έχετε διαβάσει, κατανοήσει, και αποδεχθεί πλήρως τους παρόντες Όρους Πώλησης, καθώς και τους Όρους Χρήσης <http://www.bobbibrown.gr/customer-service-corporate#corporate-use> την Πολιτική Απορρήτου <http://www.bobbibrown.gr/customer-service-corporate#corporate-privacy>

7. Κάνοντας κλικ εδώ μπορείτε να τυπώσετε αυτούς τους Όρους και Προϋποθέσεις. Κάνοντας κλικ εδώ, μπορείτε να κατεβάσετε και να αποθηκεύετε τους παρόντες Όρους και Προϋποθέσεις.

2. Ταυτότητα του Προμηθευτή

• Προμηθευτής είναι η Estee Lauder Hellas A.E., μια ελληνική εταιρεία, με έδρα στη διεύθυνση Τζαβέλλα 67, Χαλάνδρι, Ελλάδα, ΑΦΜ 099877197 και αριθμό Γενικού Εμπορικού Μητρώου (Γ.Ε.ΜΗ.) 004025107001.

3. Προϊόντα

1. Πληροφορίες σχετικές με τα προϊόντα είναι διαθέσιμες στην Ιστοσελίδα, και παρέχονται σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία.

2. Θα λάβουμε κάθε εύλογο μέτρο για να διασφαλίσουμε ότι όλες οι λεπτομέρειες, οι περιγραφές, οι φωτογραφίες των προϊόντων που εμφανίζονται στην ιστοσελίδα είναι σωστές κατά το

χρόνο που οι σχετικές πληροφορίες εισήχθησαν στο σύστημα. Ωστόσο, στο βαθμό που επιτρέπεται από την ισχύουσα νομοθεσία, δεν εγγυόμαστε ότι οι εν λόγω λεπτομέρειες, περιγραφές, φωτογραφίες των προϊόντων είναι ακριβείς, πλήρεις, αξιόπιστες, ενημερωμένες, ή αλάνθαστες.

3. Τα προϊόντα που περιγράφονται στην Ιστοσελίδα και οποιαδήποτε δείγματα αυτών μπορούμε να παρέχουμε στον πελάτη, είναι μόνο για προσωπική χρήση. Οι πελάτες δεν μπορούν να πωλούν ή να μεταπωλούν οποιοδήποτε από αυτά τα προϊόντα ή δείγματα αυτών. Διατηρούμε το δικαίωμα, κατόπιν προειδοποίησης, να ακυρώσουμε ή να μειώσουμε την ποσότητα οποιονδήποτε προϊόντων ή δειγμάτων πρόκειται να παραδοθούν στον καταναλωτή τα οποία, κατά την απόλυτη διακριτική μας ευχέρεια, μπορεί να οδηγήσουν στην παραβίαση των παρόντων Όρων και Προϋποθέσεων.

4. Τιμές

1. Όλες οι τιμές που αναγράφονται στα προϊόντα που διατίθενται μέσω της Ιστοσελίδας συμπεριλαμβάνουν ΦΠΑ στους τρέχοντες συντελεστές και εκφράζονται σε Ευρώ. Αν ο συντελεστής ΦΠΑ μεταβληθεί μεταξύ της ημερομηνίας της παραγγελίας σας και της ημερομηνίας που σας παρέχουμε το προϊόν, θα αναπροσαρμόσουμε το ποσοστό του ΦΠΑ που θα καταβάλλετε, εκτός και αν έχετε ήδη καταβάλλει το τίμημα για το προϊόν στο σύνολό του πριν η αλλαγή του συντελεστή ΦΠΑ τεθεί σε ισχύ. Τα έξοδα αποστολής θα πρέπει να προστίθενται στην τιμή των προϊόντων και να αναγράφονται ξεχωριστά στη φόρμα παραγγελίας. Για περισσότερες πληροφορίες, παρακαλούμε επισκεφθείτε επίσης την ενότητα Αποστολών της Ιστοσελίδας.

2. Ελέγχουμε τακτικά ότι όλες οι τιμές που εμφανίζονται στην ιστοσελίδα είναι σωστές, ωστόσο, δε μπορούμε να εγγυηθούμε την έλλειψη σφαλμάτων. Σε περίπτωση εντοπισμού ενός προφανούς σφάλματος στην τιμολόγηση ενός προϊόντος, θα προσφέρουμε στον καταναλωτή την ευκαιρία να προμηθευτεί το προϊόν στη σωστή τιμή ή να ακυρώσει την παραγγελία.

3. Οι τιμές δύνανται να μεταβληθούν ανά πάσα στιγμή. Οι ισχύουσες τιμές είναι αυτές που βρίσκονται αναρτημένες στην Ιστοσελίδα κατά την ημερομηνία που ο πελάτης υποβάλλει την παραγγελία.

5. Υποβολή Παραγγελίας

1. Ο πελάτης δύναται να περιηγηθεί ελεύθερα στην Ιστοσελίδα χωρίς να υποχρεούται να υποβάλλει παραγγελία. Αν επιλέξει να προχωρήσει σε παραγγελία, ο πελάτης θα λάβει καθοδήγηση στη διαδικασία ολοκλήρωσης της παραγγελίας μέσω μιας σειράς απλών οδηγιών στην Ιστοσελίδα ή από το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών.

2. Για να υποβάλλει μια παραγγελία, ο πελάτης θα πρέπει να επιλέξει την ποσότητα του προϊόντος που επιθυμεί να αγοράσει (έως τέσσερα (4) τεμάχια από το ίδιο προϊόν), με μέγιστο επιτρεπόμενο όριο αγορών τα χίλια ευρώ (1000€) ανά παραγγελία. Ειδικόι περιορισμοί ενδέχεται να ισχύσουν όσον αφορά τα ανώτατα όρια αγοράς για ορισμένες μεθόδους πληρωμής, σύμφωνα με το άρθρο 8.1 κατωτέρω.

3. Ο πελάτης θα πρέπει να κάνει κλικ στο «Προσθήκη Στο Καλάθι» για να τοποθετήσει το επιλεγμένο προϊόν στην επιθυμητή ποσότητα στο «**Καλάθι Αγορών**» του. Σε οποιαδήποτε στιγμή κατά τη διάρκεια των αγορών ο πελάτης δύναται να αναθεωρήσει τα προϊόντα στο καλάθι αγορών κάνοντας κλικ στην «Ολοκλήρωση Αγοράς» σε κάθε σελίδα. Ο πελάτης μπορεί να αφαιρέσει προϊόντα από το Καλάθι Αγορών του, κάνοντας κλικ στην επιλογή «Αφαίρεση» δίπλα από το επιλεγμένο προϊόν στο Καλάθι Αγορών.

4. Ο πελάτης θα πρέπει να ακολουθήσετε τις οδηγίες στην οθόνη για να προχωρήσει στη διαδικασία ολοκλήρωσης της παραγγελίας. Ο πελάτης μπορεί πάντα να διορθώσει τυχόν λάθη στα στοιχεία που ο ίδιος έχει εισάγει, να αλλάξετε τα περιεχόμενα του καλάθι αγορών, προσθέτοντας ή αφαιρώντας ένα ή περισσότερα προϊόντα από το καλάθι αγορών, ή να ακυρώσει ολόκληρη την παραγγελία κατά την ολοκλήρωση της παραγγελίας και πριν την υποβολή της. Με την υποβολή μιας παραγγελίας, ο πελάτης αναγνωρίζει και δηλώνει ότι έχει διαβάσει όλες τις οδηγίες που παρέχονται κατά την ολοκλήρωση της αγοράς και αποδέχεται πλήρως τους παρόντες Όρους και Προϋποθέσεις. Ο πελάτης υποβάλλει μια παραγγελία για προϊόντα μέσω της Ιστοσελίδας κάνοντας κλικ στο κουμπί Υποβολή στο τέλος της διαδικασίας παραγγελίας.

5. Μετά την υποβολή μιας παραγγελίας, θα εμφανιστεί μια σελίδα Ευχαριστιών και ο πελάτης θα λάβει σύντομα ένα μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που θα επιβεβαιώνει την παραλαβή της παραγγελίας. Σύμφωνα με τις διατάξεις της ισχύουσας νομοθεσίας, το email που θα επιβεβαιώνει την παραλαβή της παραγγελίας θα περιέχει μια περίληψη των Όρων και Προϋποθέσεων, πληροφορίες για τα ουσιώδη χαρακτηριστικά των αγορασθέντων προϊόντων, λεπτομερή αναγραφή της τιμής και των μέσων πληρωμής, πληροφορίες για τις χρεώσεις παράδοσης, πληροφορίες σχετικά με τους όρους και τις μεθόδους για την άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης, τη διεύθυνση στην οποία μπορούν να υποβληθούν παράπονα και πληροφορίες σχετικά με τις υπηρεσίες υποστήριξης και τις υφιστάμενες εμπορικές εγγυήσεις.

6. Αν η επιβεβαίωση της παραγγελίας δε φτάσει εντός 24 ωρών μετά την υποβολή της, ο πελάτης μπορεί να επικοινωνήσει μαζί μας στο (+30) 210 6595655 για βοήθεια.

7. Εάν οι πελάτες έχουν οποιοσδήποτε ερωτήσεις ή ανησυχίες κατά την υποβολή μιας παραγγελίας ή επιθυμούν να ενημερωθούν σχετικά με προηγούμενη αγορά τους, μπορούν να επικοινωνούν μαζί μας στο (+30) 210 6595655 ή μέσω e-mail στην ακόλουθη διεύθυνση customerservice@gr.bobbibrown.com. Για ταχύτερη εξυπηρέτηση, οι πελάτες καλούνται να έχουν διαθέσιμο τον αριθμό της παραγγελίας τους.

6. Υπηρεσία Συσκευασίας Δώρου

1. Χειριζόμαστε πάντα με ιδιαίτερη φροντίδα τις παραγγελίες. Θα χαρούμε να δημιουργήσουμε μια όμορφη συσκευασία δώρου. Παρέχουμε Υπηρεσία Συσκευασίας Δώρου με αντίτιμο από τους πελάτες στο πρόσθετο κόστος που εμφανίζεται στην Ιστοσελίδα.

2. Εάν ο πελάτης επιθυμεί η παραγγελία του να συσκευαστεί ως δώρο, θα πρέπει απλά να κάνει κλικ στην επιλογή «Συσκευασία Δώρου» κατά τη διάρκεια της «Ολοκλήρωσης Παραγγελίας».

3. Σε περίπτωση που μια παραγγελία για «Συσκευασία Δώρου» περιλαμβάνει περισσότερα από ένα προϊόντα, θα δημιουργήσουμε μια συσκευασία δώρου για όλα τα προϊόντα μαζί.

7. Κωδικοί Προσφοράς

1. Προκειμένου να εξαργυρώσουν έναν κωδικό προσφοράς, οι πελάτες πρέπει να εισάγουν τον κωδικό τους στο πεδίο «κωδικός προσφοράς» κατά τη διαδικασία ολοκλήρωσης παραγγελίας στην ιστοσελίδα. Οι κωδικοί προσφοράς κάνουν διάκριση μεταξύ κεφαλαίων-πεζών και πρέπει να πληκτρολογούνται ακριβώς όπως εμφανίζονται.

2. Όταν ένας κωδικός προσφοράς γίνεται αποδεκτός, η προσφορά θα πρέπει να εμφανίζεται στην «Προεπισκόπηση Παραγγελίας».

3. Μόνο ένας κωδικός προσφοράς δύναται να χρησιμοποιηθεί ανά παραγγελία.

8. Επιλογές Πληρωμής

1. Οι πελάτες μπορούν να πληρώσουν για τα προϊόντα με μία από τις ακόλουθες μεθόδους:

(α) Με Χρεωστική/ Πιστωτική/ Προπληρωμένη κάρτα. Οι αποδεκτοί τύποι καρτών είναι: Visa, Visa Electron και MasterCard:

- Visa
- MasterCard
- Maestro

Ειδικότερα, όσον αφορά την πληρωμή με πιστωτική κάρτα που έχει εκδοθεί από ελληνική τράπεζα, ενδέχεται να είναι διαθέσιμη η πληρωμή με άτοκες δόσεις, ανάλογα με την πολιτική της κάθε τράπεζας. Εάν οι δόσεις γίνονται δεκτές από την τράπεζα, ισχύουν τα ακόλουθα: (i) για 0-60 ευρώ έως τρεις (3) δόσεις, (ii) για 61-120 ευρώ έως έξι (6) δόσεις, (iii) για 121 ευρώ και άνω έως δώδεκα (12) δόσεις.

(β) Με αντικαταβολή. Αυτή η μέθοδος είναι διαθέσιμη για ανώτατο όριο παραγγελίας 500 ευρώ, σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία για τις πληρωμές με αντικαταβολή.

(γ) Με άμεση μεταφορά χρημάτων από τον τραπεζικό λογαριασμό του πελάτη (IRIS online Payments).

2. Η χρέωση της κάρτας γίνεται με την ολοκλήρωση της παραγγελίας.

3. Όλοι οι κάτοχοι πιστωτικών καρτών υπόκεινται σε ελέγχους εγκυρότητας και σε έγκριση από τον εκδότη της πιστωτικής κάρτας. Αν ο εκδότης της κάρτας πληρωμής του πελάτη αρνείται ή, για οποιονδήποτε λόγο, δεν επιτρέπει πληρωμή σε εμάς, είτε εκ των προτέρων ή μετά την πληρωμή, δεν θα είμαστε υπεύθυνοι για οποιαδήποτε καθυστέρηση ή μη παράδοση.

4. Με την υποβολή της παραγγελίας σας στην Ιστοσελίδα, θα μεταφερθείτε σε ασφαλή Ιστότοπο του συνεργάτη μας για να εξουσιοδοτήσετε την πληρωμή μέσω κάρτας ή του προσωπικού σας λογαριασμού ηλεκτρονικής τραπεζικής, και να μεταδώσετε ή να ανακτήσετε πληροφορίες (συμπεριλαμβανομένων τυχόν ενημερώσεων) προς ή από τρίτους, συμπεριλαμβανομένων ενδεικτικά του αριθμού της κάρτας πληρωμής σας, την ταυτοποίηση των στοιχείων σας, την επικύρωση της κάρτας πληρωμής σας, την έγκριση της πληρωμής μέσω της κάρτας σας και την εξουσιοδότηση μεμονωμένων συναλλαγών.

9. Ερωτήσεις για Παραγγελίες

1. Γενικά τα προϊόντα αποστέλλονται εντός δεκαπέντε (15) ημερών από την παραλαβή της παραγγελίας, εκτός αν η αποστολή και η παράδοση στον πελάτη παρεμποδίζεται λόγω γεγονότων ανωτέρας βίας. Για οποιοδήποτε πληροφορίες σχετικά με τις αποστολές οι πελάτες μπορούν να επικοινωνούν μαζί μας στο (+30) 210 6595655 ή μέσω e-mail στην ακόλουθη διεύθυνση customerservice@gr.bobbibrown.com.

2. Οι πελάτες μπορούν να ελέγχουν την κατάσταση των πιο πρόσφατων παραγγελίες τους με μια επίσκεψη στην ενότητα «Κατάσταση Παραγγελίας» στη σελίδα «Ο Λογαριασμός μου». Αυτός είναι ο πιο εύκολος και γρήγορος τρόπος να ενημερωθεί κάποιος για την πιο πρόσφατη κατάσταση της παραγγελίας του πελάτη.

3. Όταν ο πελάτης κάνει κλικ στη σελίδα «Κατάσταση Παραγγελίας», θα του ζητηθεί να συνδεθεί με το email και τον κωδικό εισόδου του. Μια σελίδα σύνοψης παραγγελίας θα παρέχει στον πελάτη λεπτομερείς πληροφορίες σχετικά με την τρέχουσα και τις προηγούμενες παραγγελίες του. Αφού μια παραγγελία αποσταλεί, θα εμφανιστεί και ο σχετικός αριθμός παρακολούθησης της αποστολής, εφόσον είναι διαθέσιμος.

4. Επίσης, παραγγελίες ή τμήματα μιας παραγγελίας ακυρώνονται από το σύστημά μας για διάφορους λόγους. Ενδεικτικά, μερικοί λόγοι είναι οι εξής:

- Προϊόν(-τα) μη διαθέσιμο(-α), παρόλο που καταβάλλουμε κάθε προσπάθεια να βεβαιώσουμε ότι τα μη διαθέσιμα προϊόντα αναφέρονται ρητά ως τέτοια στην Ιστοσελίδα
- Αδυναμία στην επεξεργασία στοιχείων πληρωμής
- Αδυναμία παράδοσης στη διεύθυνση που παρέχεται
- Παραγγελία που έχει υποβληθεί διπλή φορά
- Ακύρωση μετά από αίτημα του πελάτη

5. Αν μια παραγγελία ακυρωθεί, ο πελάτης θα λάβει ένα email που θα εξηγήει το λόγο για την ακύρωση. Οι πελάτες δε θα χρεωθούν για οποιεσδήποτε ακυρωμένες παραγγελίες. Αν ο πελάτης ενδιαφέρεται για την υποβολή νέας παραγγελίας ή αν ο πελάτης έχει απορίες για κάποια ακυρωμένη παραγγελία, μπορεί να επικοινωνήσει μαζί μας στο (+30) 2106595655 ή μέσω e-mail στην ακόλουθη διεύθυνση: customerservice@gr.bobbibrown.com.

10. Αποστολή

1. Η επεξεργασία και παράδοση των παραγγελιών γίνεται μόνο κατά τις εργάσιμες ημέρες (από Δευτέρα έως Παρασκευή, εκτός αργιών). Οι παραγγελίες που υποβάλλονται Σάββατο και Κυριακή θα διεκπεραιώνονται κατά την επόμενη εργάσιμη ημέρα.

2. Δεν είμαστε σε θέση να αποστείλουμε παραγγελίες σε Ταχυδρομικές Θυρίδες.

3. Τα έξοδα αποστολής βαρύνουν τον πελάτη και αναγράφονται ξεχωριστά στη φόρμα παραγγελίας και στο δελτίο αποστολής. Δεν υπάρχουν έξοδα αποστολής για αγορές πάνω από το ποσό που μπορεί να δηλώνεται στην Ιστοσελίδα.

4. Σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία, τα προϊόντα πρέπει να παραδίδονται εντός τριάντα (30) ημερών από την επομένη της υποβολής της παραγγελίας από τον πελάτη, εκτός αν ενημερώσουμε τον πελάτη, συμπεριλαμβανομένης της επικοινωνίας μέσω email, εντός της ίδιας διάρκειας, για παραγγελθέντα προϊόντα που δεν είναι διαθέσιμα, συμπεριλαμβανομένων των προσωρινά μη διαθέσιμων.

11. Δικαίωμα Υπαναχώρησης

1. Έχουμε δεσμευτεί να προσφέρουμε στους πελάτες μας τα καλύτερα καλλυντικά προϊόντα που διατίθενται. Αν ο πελάτης αισθάνεται τα προϊόντα που έλαβε από εμάς δεν πληρούν

αυτή την προσδοκία ή για οποιοδήποτε άλλο λόγο, σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία, ο πελάτης έχει το δικαίωμα να υπαναχωρήσει από τη σύμβαση και να επιστρέψει τα προϊόντα, χωρίς να προσδιορίζει κανένα λόγο, εντός 14 (δεκατεσσάρων) ημερολογιακών ημερών από την ημερομηνία που τα προϊόντα παρελήφθησαν από τον πελάτη.

Πριν επιστρέψετε τα προϊόντα, παρακαλείσθε να επικοινωνήσετε με την ομάδα εξυπηρέτησης πελατών μας με κλήση στο (+30) 2106595655 (Δευτέρα-Παρασκευή 9πμ-6μμ) ή μέσω email στη διεύθυνση CustomerService@gr.bobbibrown.com, προκειμένου να σας καθοδηγήσουμε σε σχέση με η διαδικασία επιστροφής, να μας αναφέρετε τους λόγους επιστροφής ή να συζητήσουμε οποιοδήποτε άλλο θέμα επιθυμείτε σχετικά με την επιστροφή των προϊόντων.

2. Η περίοδος υπαναχώρησης είναι 14 ημέρες από την ημερομηνία που εσείς ή ένας τρίτος του οποίου το όνομα θα υποδείξετε και θα είναι άλλος από τον ταχυμεταφορέα απέκτησε τη φυσική κατοχή των προϊόντων.

Παρόλα αυτά, το δικαίωμα υπαναχώρησης δεν εφαρμόζεται σε προϊόντα που έχουν εξατομικευθεί κατά παραγγελία, εκτός αν πρόκειται για ελαττωματικά προϊόντα ή μη ολοκληρωμένη ή λάθος παραγγελία. Αν ένα εξατομικευμένο προϊόν παραδοθεί κατεστραμμένο ή ελαττωματικό, οι καταναλωτές θα πρέπει να επικοινωνήσουν μαζί μας άμεσα στο (+30) 210 6595655 ή μέσω email στην παρακάτω διεύθυνση: customerservice@gr.bobbibrown.com.

3. Ο καταναλωτής μπορεί να μας ενημερώσει για την πρόθεσή του να ασκήσει το δικαίωμα υπαναχώρησης στέλνοντάς μας email στη διεύθυνση customerservice@gr.bobbibrown.com ή τηλεφωνικά στο (+30) 210 6595655 (Δευτέρα – Παρασκευή 9:00πμ – 5:30μμ) με τις πληροφορίες της παραγγελίας του, συμπεριλαμβανομένου του αριθμού παραγγελίας και της περιγραφής των προϊόντων που επιστρέφονται. Έχετε τη δυνατότητα, αλλά όχι την υποχρέωση, να χρησιμοποιήσετε το υπόδειγμα του εντύπου υπαναχώρησης που επισυνάπτεται στο **Παράρτημα Ι**. Για να εμπίπτετε στο επιτρεπόμενο διάστημα υπαναχώρησης, αρκεί να μας δηλώσετε ότι επιθυμείτε να εξασκήσετε το δικαίωμα σας για υπαναχώρηση εντός του προβλεπόμενου διαστήματος υπαναχώρησης. Μέσα στην παραγγελία του, ο καταναλωτής θα βρει ένα δελτίο αποστολής με τις λεπτομέρειες της παραγγελίας και λεπτομέρειες για την πολιτική επιστροφών. Αν τα προϊόντα που αναγράφονται στο δελτίο αποστολής δε συμφωνούν με αυτά που περιέχονται στην παραγγελία, ο καταναλωτής θα πρέπει να επικοινωνήσει μαζί μας αμέσως στο (+30) 210 6595655.

4. Οι συνεργάτες μας από το τμήμα εξυπηρέτησης πελατών, θα μεριμνήσουν ώστε η συνεργαζόμενη εταιρεία ταχυμεταφορών να παραλάβει το πακέτο από τον καταναλωτή και να το επιστρέψει στην αποθήκη μας.

5. Αν ο πελάτης επιστρέφει προϊόντα για λόγους άλλους από ελαττώματα στα προϊόντα, ή ελλείψεις ή λάθη στην παράδοση, θα πρέπει να αναλάβει το κόστος αποστολής των προϊόντων πίσω σε εμάς. Εάν η επιστροφή γίνει μέσω της συνεργαζόμενης εταιρείας courier, το κόστος αποστολής για την επιστροφή θα αφαιρείται από το τελικό ποσό προς επιστροφή/ πίστωση στον πελάτη. Το ποσό που θα αφαιρείται για την επιστροφή ανέρχεται σε 3 ευρώ. Αν ο πελάτης επιλέξει να χρησιμοποιήσει άλλη εταιρεία ταχυμεταφορών θα πρέπει ο ίδιος να καταβάλει άμεσα το κόστος αποστολής της επιστροφής..

6. Κάθε επιστροφή θα γίνεται στην ακόλουθη διεύθυνση: Estee Lauder Ελλάς, 4η Έξοδος Αττικής Οδού, Θέση Κύριλλος, 19300 Ασπρόπυργος, Ελλάδα.

7. Κατόπιν άσκησης του δικαιώματος υπαναχώρησης, αναλαμβάνουμε να επιστρέψουμε στον πελάτη το πλήρες τίμημα των προϊόντων εντός τριάντα (30) ημερών από την ημερομηνία που θα παραλάβουμε την επιστροφή, υπό τον όρο ότι τα προϊόντα θα επιστραφούν συσκευασμένα, αχρησιμοποίητα και άθικτα, στο βαθμό που έχουν διατηρηθεί και χρησιμοποιηθεί με τη δέουσα επιμέλεια και προσοχή (και μόνο στο βαθμό που απαιτείται για την αξιολόγηση της φύσης, των χαρακτηριστικών και της λειτουργίας των προϊόντων) ή ο πελάτης θα αποδεικνύει τέτοια αποστολή, στο συντομότερο δυνατόν διάστημα και όχι σε περισσότερες από 14 ημέρες από την ημερομηνία δήλωσης της πρόθεσής του για υπαναχώρηση, και με την προϋπόθεση ότι έχουμε αποδεικτικό της επιστροφής. Μπορεί να αρνηθούμε την αποζημίωση μέχρι να παραλάβουμε τα προϊόντα ή μέχρι να λάβουμε αποδεικτικό ότι τα έχετε αποστείλει, ό,τι συμβεί πρώτο. Για πληρωμές μέσω πιστωτικών / χρεωστικών καρτών, η επιστροφή χρημάτων γίνεται απευθείας στην κάρτα που χρησιμοποιήθηκε για την πληρωμή. Ειδικά για τις παραγγελίες που εξοφλούνται μέσω Αντικαταβολής ή IRIS Online Payments, ο πελάτης θα πρέπει να μας παράσχει έναν τραπεζικό λογαριασμό (IBAN) προκειμένου να πιστώσουμε το αντίστοιχο ποσό. Εμείς θα στείλουμε στον πελάτη ένα email ειδοποίησης όταν πραγματοποιηθεί η επιστροφή των χρημάτων.

8. Συνιστούμε ιδιαίτερα να αποστέλλετε το δέμα που περιέχει τα επιστρεφόμενα προϊόντα με καταγεγραμμένη υπηρεσία παράδοσης (που απαιτεί υπογραφή κατά την παραλαβή). Δεν είμαστε υπόλογοι για την επιστροφή προϊόντων που χάνονται κατά τη μεταφορά.

9. Οι ανωτέρω όροι ισχύουν μόνο για αγορές που πραγματοποιούνται online. Τα προϊόντα που αγοράζονται σε κατάστημα υπόκεινται στην πολιτική επιστροφής του κάθε καταστήματος. Επιστροφές ή ανταλλαγές για αγορές που πραγματοποιούνται σε ένα κατάστημα Bobbi Brown ή συνεργαζόμενο σημείο λιανικής πώλησης δεν δύνανται να επιστραφούν ή να ανταλλαγούν στη Bobbi Brown Online. Επιστροφές για αγορές που πραγματοποιούνται online, δεν θα γίνονται δεκτές για επιστροφή ή ανταλλαγή σε ένα κατάστημα ή corner της Bobbi Brown.

12. **Μη Συμμόρφωση**

1. Σε περίπτωση μη συμμόρφωσης των προϊόντων σύμφωνα με την τοπική νομοθεσία, εφαρμοστέες είναι οι εγγυήσεις που προβλέπει η ισχύουσα τοπική νομοθεσία. Ο πελάτης έχει δικαίωμα να εξασφαλίσει αιτηθεί την συμμόρφωση του προϊόντος, χωρίς επιβάρυνση κόστους επιδιόρθωσης ή αντικατάστασης του προϊόντος. Σε περίπτωση αποτυχίας των μέτρων αποκατάστασης, ο πελάτης έχει το δικαίωμα μείωσης του τιμήματος της πωλήσεως ή υπαναχωρήσεως από την σύμβαση. Τα δικαιώματα του πελάτη παραγράφονται εάν δεν ασκηθούν δύο (2) έτη από την παράδοση του προϊόντος.

13. **Εφαρμοστέο Δίκαιο και Δικαιοδοσία**

1. Οι παρόντες Όροι και Προϋποθέσεις καθώς και η παρούσα Ιστοσελίδα διέπονται από το Ελληνικό και το Κοινοτικό Δίκαιο και πρέπει να ερμηνεύονται σύμφωνα με το Ελληνικό και το Κοινοτικό Δίκαιο.

2. Τυχόν διαφορές που προκύπτουν από ή σε σχέση με την ερμηνεία, την εγκυρότητα ή/και την εφαρμογή των παρόντων Όρων και Προϋποθέσεων, υπόκεινται στην υποχρεωτική δικαιοδοσία των αρμόδιων δικαστηρίων της Αθήνας, Ελλάδα.

14. **Επικοινωνία**

Για οποιαδήποτε πληροφορία και υποστήριξη σχετικά με τα προϊόντα και τις μεθόδους αγορών μέσω της Ιστοσελίδας ο πελάτης μπορεί να επικοινωνήσει μαζί μας μέσω e-mail στο customerservice@gr.bobbibrown.com.

15. Παράπονα

Για την περίπτωση διατύπωσης παραπόνου για τη διαδικτυακή αγορά σας μπορείτε να επικοινωνήσετε μαζί μας μέσω του customerservice@gr.bobbibrown.com.

Σύμφωνα με τον Κανονισμό ΕΕ υπ' αριθμ. 524/2013 για την ηλεκτρονική επίλυση καταναλωτικών διαφορών, μπορείτε να παραπέμπετε διαφορές μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στον ακόλουθο σύνδεσμο:

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>.

Ομοίως μπορείτε να παραπέμπετε διαφορές σχετικά με την πώληση προϊόντων στον ακόλουθο φορέα Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών:

Ελλάδα	Συνήγορος του Καταναλωτή Λ. Αλεξάνδρας 144, 11471 Αθήνα Email: grammateia@synigoroskatanaloti.gr Website: http://www.synigoroskatanaloti.gr Τηλέφωνο: (+30) 2106460862
---------------	--

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι ΦΟΡΜΑ ΥΠΑΝΑΧΩΡΗΣΗΣ

Αν επιθυμείτε να υπαναχωρήσετε από τη σύμβαση, παρακαλούμε συμπληρώστε την παρούσα φόρμα και επιστρέψτε την σε εμάς.

Προς ESTEE LAUDER ΕΛΛΑΣ Α.Ε. – Bobbi Brown Online, 4η Έξοδος Αττικής Οδού, Θέση Κύριλλος, 19300 Ασπρόπυργος, Ελλάδα

Με το παρόν δηλώνω(-ουμε) (*) την υπαναχώρησή μου (μας) (*) από τη σύμβαση που σύναψα (-αμε) (*) για την αγορά των κάτωθι προϊόντων (*) των οποίων η Παραγγελία / Παραλαβή (*) έγινε στις

Όνομα του(-ων) Καταναλωτή(-ών)

Διεύθυνση του(-ων) Καταναλωτή(-ών)

Υπογραφή του(-ων) Καταναλωτή(-ών) (απαιτείται μόνο για έγγραφη ειδοποίηση)

Ημερομηνία

(*) διαγράψτε ό,τι δεν ισχύει