**Πολιτική Επιστροφών Πελατών της Franke Home Solution στην Περιοχή EME**

**Σε ισχύ από 01.04.2025**

Περιεχόμενα

1. Σκοπός και Αντικειμενικός Στόχος………………………………………………………………4
2. Πεδίο Εφαρμογής………………………………………………………………………………...…4
3. Ειδοποίηση Επιστροφής και Φόρμα Επιστροφής……………………………………………4

 3.1. Υποβολή Φόρμας Επιστροφής………………………………………………………………...4

1. Λόγος Επιστροφής………………………………………………………………………………….4
4.1. Επιστροφές εντός Πλαισίου…………………………………………………………………….5
4.2. Αξιολογήσεις εκτός Πλαισίου…………………………………………………………………...5
2. Προϋποθέσεις Επιστροφών………………………………………………………………………5
5.1. Προθεσμία Επιστροφής από την Παραλαβή…………………………………………………5
5.2. Κατηγορίες Κατάστασης Κύκλου Ζωής Προϊόντος…………………………………………. 5

5.3. Επαλήθευση Κατάστασης………………………………………………………………………6
5.4. Επιστροφές Ανταλλακτικών…………………………………………………………………….6
5.4.1. Επιλεξιμότητα για Επιστροφή………………………………………………………………..6
5.4.2. Απαιτήσεις Συσκευασίας……………………………………………………………………...6
5.4.3. Αξιολόγηση Κατάστασης……………………………………………………………………...6
5.5. Προϊόντα Κατά Παραγγελία (Custom-made) …………………………………………………6

1. Όρια Επιστροφών…………………………………………………………………………………...6
6.1. Όριο για Επιστροφές Μικρής Αξίας…………………………………………………………….6
2. Έκδοση Αριθμού Αναφοράς Επιστροφής………………………………………………………6
3. Κάλυψη Κόστους Μεταφοράς για Επιστροφές………………………………………………...7
8.1. Επιστροφές με Πρωτοβουλία του Πελάτη (Καλή Θέληση ή Σφάλμα Πελάτη)……………..7
8.2. Επιστροφές με Πρωτοβουλία της Franke (Λόγω Σφάλματος Franke)……………………..7
8.3. Γενικές Απαιτήσεις……………………………………………………………………………….7
4. Έλεγχος Επιστρεφόμενων Προϊόντων (Κατάσταση Εισερχόμενων)

& Πιστωτικό Σημείωμα……………………………………………………………………………...7
9.1. Απαιτήσεις για την Κατάσταση των Προϊόντων……………………………………………….7
9.2. Πιστωτικό Σημείωμα……………………………………………………………………………..8
9.2.1. Εφαρμογή Υπόλοιπου Πίστωσης…………………………………………………………….8
9.2.2. Η Αξία του Πιστωτικού Σημειώματος βάσει Λόγου Επιστροφής………………………….8
9.2.2.1. Επιστροφές με Πρωτοβουλία του Πελάτη (Καλή Θέληση ή Σφάλμα Πελάτη)………...8
9.2.2.2. Επιστροφές με Πρωτοβουλία της Franke (Λόγω Σφάλματος Franke)…………………8

1. Ζημιές Κατά τη Μεταφορά των Προϊόντων……………………………………………………..8
10.1. Ορατές Ζημιές Κατά τη Μεταφορά……………………………………………………………8
10.2. Μη Ορατές Ζημιές Κατά τη Μεταφορά……………………………………………………….9
2. Τελικές Διατάξεις…………………………………………………………………………………….9
11.1. Επικοινωνία για Υποστήριξη………………………………………………………………….9
11.2. Ενημερώσεις Πολιτικής Επιστροφών Πελατών……………………………………………. 9

11.3. Συμμόρφωση με τη Συμφωνία………………………………………………………………..9

# Σκοπός και Αντικειμενικός Στόχος

Στη Franke Group, κατανοούμε τη σημασία της απρόσκοπτης λειτουργίας για τις

επιχειρήσεις των πελατών μας. Για να διασφαλίσουμε την εμπιστοσύνη στα προϊόντα

και τις υπηρεσίες μας, προσφέρουμε μια ολοκληρωμένη Πολιτική Επιστροφών

Πελατών, προσαρμοσμένη στις ανάγκες των επιχειρηματικών μας πελατών (B2B). Είτε

πρόκειται για ζημιές κατά τη μεταφορά, λανθασμένες παραγγελίες ή μη ικανοποίηση

από το προϊόν, στόχος μας είναι να διευκολύνουμε μια διαδικασία επιστροφής χωρίς

ταλαιπωρία, ελαχιστοποιώντας τη διακοπή στη λειτουργία σας.

 Παρακαλούμε διαβάστε προσεκτικά τις παρακάτω πληροφορίες για να ενημερωθείτε

 σχετικά με τους όρους και τις διαδικασίες επιστροφής προϊόντων.

# Σκοπός

Αυτή η Πολιτική Επιστροφών Πελατών ισχύει για όλους τους επιχειρηματικούς

πελάτες (B2B) της Franke Home Solution που βρίσκονται στην περιοχή EMEA..

# Ειδοποίηση Επιστροφής και Φόρμα Επιστροφής

Για να διασφαλιστεί μια ομαλή και αποτελεσματική διαδικασία επιστροφής, οι

πελάτες πρέπει να ακολουθήσουν τα παρακάτω βήματα για τη σωστή ειδοποίηση:

* 1. Υποβολή Φόρμας Επιστροφής
* Η ηλεκτρονική Φόρμα Επιστροφής πρέπει να συμπληρωθεί και να υποβληθεί ηλεκτρονικά εκ των προτέρων, πριν από την επιστροφή οποιωνδήποτε προϊόντων.
* Αυτό διασφαλίζει ότι το αίτημα επιστροφής καταγράφεται και εξετάζεται από την ομάδα της Franke.
	+ Απαιτούμενα Πεδία:
* Αριθμός Παραγγελίας
* Κωδικός Προϊόντος
* Όνομα Προϊόντος
* Ποσότητα
* Ημερομηνία Αγοράς
* Αριθμός Τιμολογίου
* Αριθμός Δελτίου Αποστολής
* Στοιχεία Επικοινωνίας Πελάτη
* Διεύθυνση Παραλαβής
* Αναλυτική περιγραφή του λόγου επιστροφής
* Φωτογραφία της συσκευασίας με εμφανές το ετικετάκι του προϊόντος
* Φωτογραφία του ελαττώματος μαζί με φωτογραφία του πλήρους προϊόντος

# Λόγος Επιστροφής

Οι πελάτες πρέπει να αναφέρουν με σαφήνεια τον λόγο της επιστροφής (π.χ

λανθασμένο προϊόν, ορατό ελάττωμα κατά την πρώτη παραλαβή, πλεόνασμα κ.λπ.),

ώστε να διασφαλιστεί η σωστή επεξεργασία του αιτήματος.

Για να διευκρινιστεί η επιλεξιμότητα, ισχύουν οι ακόλουθες διακρίσεις στο πλαίσιο των

επιστροφών:

* 1. Επιστροφές εντός Πλαισίου (In-Scope Returns)
* Επιστροφές με Πρωτοβουλία του Πελάτη (Καλή Θέληση ή Σφάλμα Πελάτη):
	+ Τυπικές Επιστροφές Πελατών που είναι σύμφωνες με την Πολιτική Επιστροφών
* Franke-Initiated Returns (Franke Mistake Reason):
* Σφάλμα από τη Franke κατά την καταχώριση της παραγγελίας
* Λάθη που έγιναν στην αποθήκη της Franke κατά τη συλλογή, τη συσκευασία ή άλλες διαδικασίες πριν την αποστολή
* Εμπορεύματα που υπέστησαν ζημιές κατά τη μεταφορά και δηλώθηκαν στον μεταφορέα και στην ασφαλιστική εταιρεία εντός 7 ημερών
* Επιστροφές κατόπιν απόφασης ευγενείας (courtesy) εγκεκριμένης από τη Franke
* Επιστροφές λόγω παροχής υπηρεσίας, κατόπιν ευγενείας και έγκρισης από τη Franke
	1. Αξιολογήσεις Εκτός Πλαισίου (Out-of-Scope Assessments)
* Εγγύηση:
	+ Αιτήματα που σχετίζονται με εγγύηση διαχειρίζονται μέσω της Διαδικασίας Εγγύησης και δεν καλύπτονται από την παρούσα Πολιτική Επιστροφών.
* Υπηρεσίες:
	+ Πιστωτικά σημειώματα ευγενείας που σχετίζονται με παρεχόμενες υπηρεσίες (π.χ. αντικατάσταση προϊόντος κατόπιν έγκρισης από το τμήμα σέρβις, αδυναμία επισκευής προϊόντος, έλλειψη ανταλλακτικών) βρίσκονται εκτός πεδίου αυτής της Πολιτικής Επιστροφών.
* Απαιτήσεις:
	+ Αιτήματα αποζημίωσης λόγω ζημιών που απαιτούν χρηματική αποκατάσταση δεν διαχειρίζονται ως επιστροφές και καλύπτονται από τη Διαδικασία Απαιτήσεων.

Το παραπάνω πλαίσιο διασφαλίζει σαφή διάκριση μεταξύ τυπικών επιστροφών και άλλων διαδικασιών που απαιτούν ξεχωριστό χειρισμό.

Μόλις υποβληθεί η φόρμα, η ομάδα της Franke θα εξετάσει το αίτημα και θα παρέχει περαιτέρω οδηγίες, πληροφορίες αποστολής ή πρόσθετα έγγραφα, εφόσον απαιτούνται.
Η υποβολή ελλιπών στοιχείων ενδέχεται να προκαλέσει καθυστερήσεις στη διαδικασία επιστροφής.

# Προϋποθέσεις Επιστροφών

Ισχύουν οι παρακάτω προϋποθέσεις:

* 1. Προθεσμία Επιστροφής από την Παραλαβή

Η αποδοχή επιστροφών περιορίζεται σε μέγιστο διάστημα **28 ημερών** από την ημερομηνία παράδοσης. Οι χώρες μπορούν να διατηρήσουν ή να εφαρμόσουν μικρότερη προθεσμία από τις 28 ημέρες.

* 1. Κατηγορίες Κατάστασης Κύκλου Ζωής Προϊόντος
* **P1 έως P5:** Τα προϊόντα σε αυτές τις κατηγορίες θεωρούνται ενεργά και είναι επιλέξιμα για επιστροφή, εφόσον πληρούν τις προϋποθέσεις της Πολιτικής Επιστροφών.
* **P6 (Καταργημένα) και P7 (Σε Φάση Απόσυρσης):** Δεν γίνονται δεκτές επιστροφές για προϊόντα που έχουν καταργηθεί ή βρίσκονται σε διαδικασία απόσυρσης.
* Για προϊόντα που πλησιάζουν στο τέλος του κύκλου ζωής τους (από **P5** προς **P6** ή **P7**), οι επιστροφές πρέπει να ξεκινούν **έγκαιρα** και **εντός της επιτρεπόμενης προθεσμίας επιστροφής**.
	1. Επαλήθευση Κατάστασης

Συνιστάται οι πελάτες να επαληθεύουν την κατάσταση του κύκλου ζωής του προϊόντος πριν υποβάλουν αίτημα επιστροφής. Αυτή η πληροφορία μπορεί να ληφθεί μέσω επικοινωνίας με την ομάδα Εξυπηρέτησης Πελατών της Franke.

* 1. Επιστροφές Ανταλλακτικών

 Ισχύουν οι ακόλουθες κατευθυντήριες οδηγίες ειδικά για την επιστροφή ανταλλακτικών:

* + 1. Επιλεξιμότητα για Επιστροφές
* Τα ανταλλακτικά είναι επιλέξιμα για επιστροφή μόνο αν είναι σε **άθικτη, αχρησιμοποίητη και στην αρχική τους κατάσταση**, και δεν έχουν ανοιχτεί από τη συσκευασία τους.
* Τα ανταλλακτικά κατά παραγγελία (custom-made) ή ειδικά παραγγελμένα δεν είναι επιλέξιμα για επιστροφή, εκτός αν είναι ελαττωματικά ή παραδόθηκαν λανθασμένα από τη Franke.
	+ 1. Απαιτήσεις Συσκευασίας
* Τα ανταλλακτικά πρέπει να επιστρέφονται στην **αρχική τους συσκευασία**, με όλες τις ετικέτες, τα εγχειρίδια και τα αξεσουάρ πλήρη και ανέπαφα.
	+ 1. Αξιολόγηση Κατάστασης
* Όλα τα επιστρεφόμενα ανταλλακτικά θα υπόκεινται σε έλεγχο κατά την παραλαβή.
* Πιστωτικά σημειώματα θα εκδίδονται μόνο εφόσον τα ανταλλακτικά πληρούν τις προδιαγεγραμμένες προϋποθέσεις επιστροφής.
	1. Προϊόντα Κατά Παραγγελία (Custom-made Products)

Τα προϊόντα κατά παραγγελία δεν είναι επιλέξιμα για επιστροφή, καθώς κατασκευάζονται ή προσαρμόζονται ειδικά για να καλύψουν τις απαιτήσεις του πελάτη.

# Όρια Επιστροφών

* 1. Όριο για Επιστροφές Μικρής Αξίας

Δεν επιτρέπονται επιστροφές όταν η συνολική αξία των προϊόντων που επιστρέφονται είναι κάτω από 50 CHF ή το αντίστοιχο ποσό σε τοπικό νόμισμα.

Αυτή η Πολιτική Επιστροφών διασφαλίζει οικονομικά αποδοτική διαχείριση των επιστροφών και αποφεύγει περιττά έξοδα στη διαχείριση και μεταφορά.

# Έκδοση Αριθμού Αναφοράς Επιστροφής

* Σε περίπτωση που η Franke εγκρίνει την επιστροφή, οι πελάτες θα λάβουν έναν Αριθμό Αναφοράς Επιστροφής από τη Franke.
* Ο αριθμός αυτός πρέπει να αναγράφεται σαφώς στη συσκευασία της επιστροφής ή να περιλαμβάνεται στα συνοδευτικά έγγραφα της επιστροφής.

Επιστροφές χωρίς Φόρμα Επιστροφής ή έγκυρο Αριθμό Αναφοράς Επιστροφής δεν θα γίνονται δεκτές.

# Κόστους Μεταφοράς για Επιστροφές

* 1. Επιστροφές με Πρωτοβουλία Πελάτη (Καλή Θέληση ή Σφάλμα Πελάτη)
* Ο πελάτης είναι υπεύθυνος για την οργάνωση και την κάλυψη του κόστους μεταφοράς των επιστρεφόμενων προϊόντων όταν η επιστροφή οφείλεται σε σφάλμα του πελάτη (π.χ. λανθασμένη παραγγελία, πλεονάζον απόθεμα).
* Εναλλακτική επιλογή: Η Franke μπορεί να αναλάβει τη συλλογή των επιστρεφόμενων προϊόντων κατόπιν αιτήματος του πελάτη. Σε αυτές τις περιπτώσεις, το κόστος μεταφοράς θα χρεωθεί στον πελάτη.
	1. Επιστροφές με Πρωτοβουλία Franke (Σφάλμα της Franke)

Εάν η επιστροφή οφείλεται σε σφάλμα της Franke (π.χ. αποστολή λανθασμένου προϊόντος, προϊόν με ελάττωμα κατά την παραλαβή – DOA), η Franke θα αναλάβει πλήρως την οργάνωση και κάλυψη του κόστους μεταφοράς.

* 1. Γενικές Απαιτήσεις
* Η αποστολή πρέπει να πραγματοποιηθεί το αργότερο εντός 10 εργάσιμων ημερών από τη λήψη του αριθμού αναφοράς επιστροφής της Franke.
* Όλα τα επιστρεφόμενα προϊόντα πρέπει να είναι συσκευασμένα στην αρχική τους συσκευασία και να είναι σωστά ασφαλισμένα για την αποφυγή ζημιών κατά τη μεταφορά.
* Οι πελάτες θα πρέπει να διατηρούν αποδεικτικά αποστολής ή στοιχεία παρακολούθησης για μελλοντική αναφορά.

# Επιθεώρηση Επιστρεφόμενων Ειδών (Αξιολόγηση Κατάστασης Εισερχόμενων Προϊόντων) & Πιστωτικό Σημείωμα

Όλα τα επιστρεφόμενα προϊόντα θα υποβάλλονται σε επιθεώρηση κατά την παραλαβή.

* Πιστωτικά σημειώματα θα εκδίδονται μόνο εάν τα προϊόντα πληρούν τις προδιαγεγραμμένες προϋποθέσεις επιστροφής σύμφωνα με την ισχύουσα Πολιτική Επιστροφών Πελατών.
* Εάν η Franke κρίνει ότι τα επιστρεφόμενα προϊόντα δεν πληρούν τις προϋποθέσεις επιστροφής, δίνει στον πελάτη **30 ημερολογιακές ημέρες** για να παραλάβει τα προϊόντα ή να οργανώσει και να καλύψει το κόστος επιστροφής. Αν η Franke δεν λάβει πλήρεις οδηγίες και/ή πληρωμή για την επιστροφή εντός αυτής της περιόδου, ο πελάτης συμφωνεί να μεταβιβάσει την κυριότητα των προϊόντων στη Franke και να εξουσιοδοτήσει τη Franke να διαχειριστεί τα προϊόντα κατά την αποκλειστική της κρίση, συμπεριλαμβανομένης και της καταστροφής τους.
	1. Απαιτήσεις Κατάστασης Προϊόντος
* Αχρησιμοποίητο:
	+ Το προϊόν πρέπει να βρίσκεται στην αρχική του κατάσταση, χωρίς σημάδια χρήσης ή φθοράς.
	+ Η συσκευασία πρέπει να είναι άθικτη και χωρίς ζημιές.
* Ολοκληρωμένα Στοιχεία:
* Όλα τα αξεσουάρ, τα εγχειρίδια, οι ετικέτες και τα άλλα στοιχεία που περιλαμβάνονται στην αρχική συσκευασία πρέπει να είναι παρόντα.
* Καθαρά και Χωρίς Ζημιές:
	+ Τα είδη δεν πρέπει να παρουσιάζουν καμία φυσική ζημιά (π.χ. γρατζουνιές, βαθουλώματα ή σημάδια κακής μεταχείρισης) που να οφείλεται στον πελάτη.
	1. Πιστωτικό Σημείωμα
		1. Εφαρμογή Πιστωτικού Υπολοίπου

Το εγκεκριμένο πιστωτικό σημείωμα εκδίδεται ως προεπιλογή στο υπόλοιπο λογαριασμού του πελάτη Franke. Δεν προβλέπεται καταβολή μετρητών ή επιστροφή χρημάτων σε μετρητά.

* + 1. Αξία Πιστωτικού Σημειώματος με Βάση τον Λόγο Επιστροφής
			1. Επιστροφές με Πρωτοβουλία Πελάτη (Καλή Θέληση ή Σφάλμα Πελάτη)

Εάν η επιστροφή γίνεται για λόγους ευγενείας, π.χ. λόγω καλής θέλησης πελάτη ή σφάλματος παραγγελίας, εφαρμόζεται μέγιστο ποσοστό **70% της αξίας** του πιστωτικού σημειώματος στο πιστωτικό υπόλοιπο.

Η μείωση της αξίας καλύπτει τα ακόλουθα έξοδα που προκύπτουν κατά τη διαδικασία επιστροφής:

* **Κόστος επανατοποθέτησης**: Έξοδα που σχετίζονται με την επανένταξη του προϊόντος στο απόθεμα.
* **Κόστος διαχείρισης:** Διοικητικά έξοδα για τη διαχείριση της επιστροφής.
* **Κόστος επανασυσκευασίας:** Έξοδα για τη συσκευασία του επιστρεφόμενου προϊόντος, αν απαιτείται.
	+ - 1. Επιστροφές με Πρωτοβουλία Franke (Σφάλμα της Franke)

Εάν η επιστροφή οφείλεται σε λάθος της Franke (π.χ. αποστολή λάθους προϊόντος, ελαττωματικό προϊόν), το **100% της αξίας** του πιστωτικού σημειώματος θα εφαρμοστεί στο πιστωτικό υπόλοιπο του πελάτη.

# Ζημιές Κατά τη Μεταφορά των Προϊόντων

Οι πελάτες υποχρεούνται να ελέγχουν και να απορρίπτουν όλα τα προϊόντα αμέσως κατά την παράδοση σε περίπτωση εμφανών ζημιών στη συσκευασία ή στα προϊόντα.

Οι παρακάτω διαδικασίες εφαρμόζονται σε περιπτώσεις ζημιών που προκλήθηκαν κατά τη μεταφορά:

* 1. Ζημιές Κατά τη Μεταφορά
* Οι ζημιές μεταφοράς πρέπει να απορρίπτονται άμεσα από τον πελάτη και να αναφέρονται απευθείας στον τελευταίο μεταφορέα. Οποιαδήποτε μη εμφανής ζημιά κατά τη μεταφορά πρέπει να δηλώνεται το αργότερο **εντός 7 ημερών** από την παραλαβή των προϊόντων, με αντίγραφο της αναφοράς να αποστέλλεται στη Franke.
* Κατόπιν αιτήματος της Franke, τα προϊόντα που έχουν υποστεί ζημιές κατά τη μεταφορά πρέπει να επιστραφούν άμεσα στη Franke με έξοδα που θα καλύψει η ίδια. Διαφορετικά, ο πελάτης οφείλει, κατά κανόνα, να τα απορρίψει ως απόβλητα.
	1. Οι ζημιές κατά τη μεταφορά εντάσσονται στη διαδικασία ασφαλιστικής αποζημίωσης μεταφοράς, στο πλαίσιο της Παγκόσμιας Ασφαλιστικής Πολιτικής της Franke, εφόσον η παράδοση γίνεται με ευθύνη της Franke (συνήθως με όρους Incoterms DAP, DDP ή παρόμοιους).
	2. Μη Ορατές Ζημιές Κατά τη Μεταφορά
* Ζημιές που δεν είναι ορατές κατά την παράδοση αλλά εντοπίζονται σε μεταγενέστερο στάδιο υπόκεινται σε διαδικασία αναφοράς και αξιολόγησης. Τα παρακάτω βήματα πρέπει να ακολουθηθούν:
	+ Πρέπει να αποσταλούν φωτογραφίες και περιγραφή του ελαττωματικού προϊόντος στη Franke.

Η Franke θα επιβεβαιώσει αν το προϊόν πρέπει να επιστραφεί ή να απορριφθεί από τον πελάτη, ανάλογα με την πραγματική κατάσταση του ζημιωμένου προϊόντος.

# Τελικές Διατάξεις

* 1. Επικοινωνία για Υποστήριξη

Για οποιεσδήποτε ερωτήσεις ή απορίες σχετικά με την Πολιτική Επιστροφών Πελατών, οι πελάτες μπορούν να επικοινωνούν με την τοπική ομάδα εξυπηρέτησης πελατών της Franke.

* 1. Ενημερώσεις Πολιτικής Επιστροφών Πελατών

Η παρούσα Πολιτική Επιστροφών Πελατών τίθεται σε ισχύ από την ημερομηνία που αναφέρεται αρχικά και ενδέχεται να τροποποιηθεί κατά την κρίση της Franke. Οποιεσδήποτε αλλαγές θα κοινοποιούνται στους πελάτες ξεχωριστά.

* 1. Συμμόρφωση με τους Όρους

Με την έναρξη μιας διαδικασίας επιστροφής, ο πελάτης αποδέχεται και συμφωνεί ότι συμμορφώνεται με τους όρους που περιγράφονται στην Πολιτική Επιστροφών Πελατών.