

Υπηρεσία MLS Get&Deliver

Η Υπηρεσία MLS Get&Deliver αφορά τη ΔΩΡΕΑΝ παραλαβή συσκευής από το χώρο του πελάτη, τη μεταφορά στο κεντρικό Service της Εταιρείας και την επιστροφή και παράδοσή της πίσω στον πελάτη, χωρίς κόστος, στο χώρο που εκείνος επιθυμεί.

Η Υπηρεσία MLS Get&Deliver προσφέρεται σε όλους τους πελάτες της MLS σε όλη την ελληνική επικράτεια, χωρίς κόστος για τον πελάτη, και αφορά όλες τις συσκευές MLS.

Από την Υπηρεσία MLS Get&Deliver εξαιρούνται μόνο οι συσκευές για τις οποίες ισχύει επιπλέον κάλυψη του πωλητή για χρονικό διάστημα ή επισκευές που δεν καλύπτονται από την εγγύηση του κατασκευαστή.

Στις περιπτώσεις αυτές, καθώς και για οποιοδήποτε αίτημα του πελάτη εκτός του ελέγχου – επισκευής της συσκευής, απαιτείται να ακολουθείται η έως σήμερα διαδικασία και ο πελάτης να απευθύνεται στο κατάστημα από όπου προμηθεύτηκε τη συσκευή.

Η Υπηρεσία αφορά τόσο τις εντός όσο και τις εκτός εγγύησης επισκευές. Προκειμένου να προσδιορίζεται η ισχύς ή όχι της εγγύησης, ο πελάτης απαιτείται να προσκομίσει αντίγραφο της απόδειξης ή τιμολογίου πώλησης της συσκευής. Η επισκευή θεωρείται ότι δεν καλύπτεται από εγγύηση όταν έχει παρέλθει η χρονική ισχύς της ή εφόσον το ελάττωμα αποδίδεται σε κακή χρήση.

Για τις εκτός εγγύησης επισκευές ισχύει ο τιμοκατάλογος επισκευών της MLS, ενώ απαιτείται η προηγούμενη αποδοχή κόστους από τον πελάτη.

Η χρήση της Υπηρεσίας MLS Get&Deliver γίνεται σύμφωνα με την παρακάτω διαδικασία:

α. Ο πελάτης επικοινωνεί με το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών της MLS, Δευτέρα έως Παρασκευή 09:00 – 17:00, εκτός επίσημων αργιών, με τους ακόλουθους τρόπους:

1. Στο τηλέφωνο επικοινωνίας 2310 989838.
2. Μέσω Live Help στο site της εταιρείας, www.mlsinnovation.com.
3. Συμπληρώνοντας την ηλεκτρονική φόρμα στο getndeliver.mls.gr, ώστε να τον καλέσει ο πρώτος διαθέσιμος εκπρόσωπος.

β. Κατά την επικοινωνία, ο πελάτης περιγράφει το πρόβλημα που αντιμετωπίζει με τη συσκευή του. Στη συνέχεια ακολουθεί τις οδηγίες του εκπροσώπου της εταιρείας, ώστε να εξεταστεί η δυνατότητα αντιμετώπισης της δυσλειτουργίας μέσω ρυθμίσεων ή επαναφοράς (reset) της συσκευής.

γ. Εφόσον απαιτείται η μεταφορά της συσκευής στο Service, ο εκπρόσωπος της εταιρείας παραλαμβάνει τηλεφωνικά τα πλήρη στοιχεία του πελάτη, καθώς και τη διεύθυνση παραλαβής – επιστροφής. Ο πελάτης ενημερώνεται, επίσης, για τη διαδικασία που θα πρέπει να ακολουθήσει για παράδοση της συσκευής του, καθώς και για τον Αριθμό Μητρώου (RMA) της υπόθεσής του, προκειμένου να μπορεί ο ίδιος να παρακολουθήσει ηλεκτρονικά την πορεία της επισκευής, μέσα από το service.mls.gr.

- δ. Για τις εκτός εγγύησης περιπτώσεις ο πελάτης ενημερώνεται για το εκτιμώμενο κόστος της επισκευής, το οποίο απαιτείται να δηλώσει ότι αποδέχεται. Εάν στην πορεία της επισκευής διαπιστωθεί ότι υπάρχει μεγαλύτερο κόστος, ο πελάτης θα ενημερωθεί εκ νέου από την εταιρεία, προκειμένου να αποδεχθεί ή όχι το τελικό κόστος.
- ε. Σε περίπτωση υπαναχώρησης του πελάτη (μη αποδοχή του κόστους επισκευής), επιβάλλεται εύλογο κόστος διαχείρισης ύψους δεκαπέντε (15) Ευρώ.
- στ. Η πληρωμή του κόστους επισκευής εκτός εγγύησης ή του κόστους διαχείρισης γίνεται με τη μέθοδο της αντικαταβολής, κατά την επιστροφή της συσκευής στον πελάτη.

Σημειώνεται ότι η επικοινωνία του πελάτη με το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών της MLS είναι προαπαιτούμενο για τη δωρεάν χρήση της υπηρεσίας, ώστε να αποφεύγεται η άσκοπη αποστολή της συσκευής, εάν η όποια δυσλειτουργία αφορά σε ρυθμίσεις και μπορεί να αντιμετωπισθεί τηλεφωνικά. Για το λόγο αυτό, η MLS δεν θα παραλαμβάνει συσκευές που έχουν αποσταλεί στην MLS με χρέωση παραλήπτη, χωρίς προηγούμενη επικοινωνία με το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών.

Η εταιρεία διατηρεί το δικαίωμα να επιβάλλει εύλογο κόστος διαχείρισης δεκαπέντε (15) ευρώ στην περίπτωση που η συσκευή προσέρχεται επαναλαμβανόμενα για τον ίδιο λόγο στο Service, χωρίς να επιβεβαιώνεται η δυσλειτουργία που επικαλείται ο πελάτης.

Πέραν των ανωτέρω, για τη χρήση της υπηρεσίας ισχύουν οι κάτωθι όροι:

- α. Η αποστολή της συσκευής θα πρέπει να γίνει από τον πελάτη εντός 45 ημερών από την επικοινωνία με το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών. Μετά την παρέλευση του χρονικού αυτού διαστήματος, η MLS διατηρεί το δικαίωμα να μην παραλάβει τη συσκευή.
- β. Ο πελάτης οφείλει να επιμεληθεί της συσκευασίας της συσκευής με τον καλύτερο δυνατό τρόπο. Συνιστάται η χρήση της αρχικής συσκευασίας της συσκευής, εάν υπάρχει, σε συνδυασμό με κάποιο αφρώδες υλικό. Η MLS δεν ευθύνεται για φθορές που ενδέχεται να υποστεί η συσκευή κατά τη μεταφορά της προς την εταιρεία.
- γ. Η κατάσταση της συσκευής, όπως περιγράφηκε από τον πελάτη, θα επαληθεύεται από την MLS κατά την παραλαβή της στο Service της εταιρείας. Εφόσον διαπιστωθούν διαφορές, θα θεωρείται ότι η συσκευή βρισκόταν στην κατάσταση αυτή πριν την αποστολή της από τον πελάτη.
- δ. Εντός της συσκευασίας θα πρέπει να τοποθετείται ο φορτιστής της συσκευής και η απόδειξη (ή τιμολόγιο) αγοράς, προκειμένου να στοιχειοθετείται η ισχύς της εγγύησης καλής λειτουργίας της συσκευής. Η MLS, ανάλογα και με τη φύση του προβλήματος, επιφυλάσσεται να μην αποδεχθεί το καθεστώς εγγύησης της συσκευής, εάν δεν προσκομίζεται κάτι από τα δύο.
- ε. Ο πελάτης θα πρέπει ο ίδιος να μεριμνήσει για τη διατήρηση δεδομένων (φωτογραφιών, επαφών κα) που βρίσκονται εντός της συσκευής και ενδέχεται να χαθούν κατά τη διαδικασία του service.

στ. Η MLS θα επεξεργάζεται τα, αναγκαία για την υπηρεσία και τη διαδικασία της επισκευής, προσωπικά δεδομένα που δίνει ο πελάτης (ονοματεπώνυμο, διεύθυνση, στοιχεία επικοινωνίας κα), τηρώντας παράλληλα τις διατάξεις της νομοθεσίας για την προστασία των προσωπικών δεδομένων και του απορρήτου των επικοινωνιών.

ζ. Ειδικά όσον αφορά στην επεξεργασία προσωπικών δεδομένων, σύμφωνα με το νέο κανονισμό GDPR, για οποιαδήποτε διαχείριση της συσκευής είναι απαραίτητη η ενυπόγραφη συναίνεση του πελάτη. Κατόπιν αυτού, απαιτείται η εκτύπωση της «Φόρμας Συναίνεσης» από το site της MLS (getndeliver.mls.gr), υπογραφή της και αποστολή εντός της συσκευασίας. Αποστολή συσκευής χωρίς παροχή συναίνεσης επεξεργασίας προσωπικών δεδομένων θα προκαλέσει αναγκαστική επιστροφή της συσκευής χωρίς κανένα έλεγχο – επισκευή και επιβάρυνση κόστους διαχείρισης 15 Ευρώ.

Ειδικά για τη χρήση της υπηρεσίας στις τηλεοράσεις ισχύουν και τα ακόλουθα:

- α. Για την αποστολή της συσκευής θα χρησιμοποιείται η αρχική, πλήρης συσκευασία. Για την περίπτωση που αυτή δεν υπάρχει, η MLS θα εξετάζει τη δυνατότητα χρήσης εναλλακτικού τρόπου (ειδική θήκη μεταφοράς ή άλλη συσκευασία).
- β. Κατά την παραλαβή της συσκευής θα ελέγχεται η ύπαρξη φθορών εξωτερικά. Αποτελεί ευθύνη του πελάτη να συμπληρώνεται και να συνυπογράφεται από τον ίδιο και τον εκπρόσωπο της MLS η Φόρμα Παραλαβής σε δύο αντίγραφα, τα οποία ο πελάτης θα πρέπει να εκτυπώσει εκ των προτέρων από το getndeliver.mls.gr. Στο έντυπο αυτό θα πρέπει να σημειώνονται τυχόν φθορές της συσκευής.

Περισσότερες πληροφορίες και διευκρινήσεις παρέχονται από το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών της MLS (τηλέφωνο επικοινωνίας 2310 989838 ή μέσω Live Help στο www.mlsinnovation.com).

* Η MLS διατηρεί το δικαίωμα να ανακαλέσει την υπηρεσία ή να τροποποιήσει τους όρους της χωρίς προηγούμενη ενημέρωση.