

ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΡΟΦΩΝ

Μάρτιος 2026

1. ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΥΠΑΝΑΧΩΡΗΣΗΣ / ΕΠΙΣΤΡΟΦΗ

Ο πελάτης έχει δικαίωμα να υπαναχωρήσει από τη σύμβαση πώλησης, χωρίς να επικαλεστεί λόγο, εντός προθεσμίας τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών από την ημερομηνία έκδοσης του τιμολογίου. Σημειώνεται, ότι για οποιαδήποτε επιστροφή προϊόντος απαραίτητη είναι η τήρηση της διαδικασίας, που περιγράφεται αναλυτικά στον Όρο 2 της παρούσας Πολιτικής.

Επιστροφές γίνονται δεκτές μόνο όταν πληρούνται όλες οι ακόλουθες προϋποθέσεις:

(α) Ο πελάτης υποχρεούται να επιστρέψει στη HILTI ΕΛΛΑΣ το προϊόν που αγόρασε χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση και οπωσδήποτε εντός απώτατης προθεσμίας τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών από την έκδοση του τιμολογίου πώλησης.

(β) Τα προϊόντα απαιτείται να επιστραφούν σε καλή κατάσταση, εντός της γνήσιας συσκευασίας τους και μετά του συνόλου των συνοδευτικών εγγράφων τους (οδηγίες χρήσης, εγγύηση, καθώς και τιμολόγιο πώλησης). Σε περίπτωση επιστροφής περισσότερων του ενός προϊόντος ίδιου μοντέλου, ο Πελάτης οφείλει να έχει ανοίξει τη συσκευασία μόνο ενός προϊόντος και να επιστρέψει τα υπόλοιπα άθικτα, με κλειστές συσκευασίες.

Εξαιρέση Προϊόντων

Το δικαίωμα υπαναχώρησης δεν ασκείται στις περιπτώσεις προϊόντων που εντάσσονται στις κατηγορίες «Ειδικές Παραγγελίες», «Χημικά Προϊόντα» και «Ειδικές Προσφορές».

«**Ειδικές Παραγγελίες**» αφορούν σε προϊόντα που δεν διατηρούνται σε απόθεμα και/ή παράγονται μόνον κατόπιν παραγγελίας του πελάτη. Μολονότι τα προϊόντα αυτά εμφανίζονται στους καταλόγους, αλλά και στην Ιστοσελίδα, της HILTI ΕΛΛΑΣ, δεν διατηρούνται σε απόθεμα και δεν είναι άμεσα διαθέσιμα. Προϊόντα αυτού του είδους, είναι, **ενδεικτικά**, τα ανοξειδωτα προϊόντα (Αγκύρια HSA F/HAS R/HAS R2/ HST, Τρυπάνια HKD κλπ). Ο πελάτης ενημερώνεται από την HILTI σχετικά με την υπαγωγή της παραγγελίας του στην παραπάνω κατηγορία. Όλες οι «Ειδικές Παραγγελίες» δεν γίνονται δεκτές προς επιστροφή αυστηρά μετά από την ημερομηνία επιβεβαίωσης της παραγγελίας από εσάς.

«**Ειδικές Προσφορές**» αφορούν σε προϊόντα που έχουν πωληθεί σε προνομιακές τιμές. Η HILTI ΕΛΛΑΣ σας ενημερώνει αν τα προϊόντα αυτά ανήκουν στην κατηγορία αυτή μέσω ειδικής ένδειξης ή ενημέρωσης στο στάδιο της επιβεβαίωσης της παραγγελίας. Η παραγγελία των προϊόντων αυτών δεν μπορεί να ανακληθεί από τον πελάτη.

«**Χημικά Προϊόντα**» νοούνται τα προϊόντα που απαιτούν συγκεκριμένες συνθήκες αποθήκευσης ή μεταφοράς και ενδέχεται να υποστούν αλλοίωση εφόσον εκτεθούν σε ακατάλληλο περιβάλλον. Λόγω της φύσης τους και της ανάγκης τήρησης αυστηρών προδιαγραφών κατά την αποθήκευση και τον χειρισμό τους, τα προϊόντα αυτά δεν μπορούν να επιστραφούν μετά την παράδοσή τους στον πελάτη. Ο πελάτης ενημερώνεται κατά την παραγγελία του όταν αυτή περιλαμβάνει χημικά προϊόντα ή άλλα προϊόντα που υπάγονται στην ανωτέρω κατηγορία, ώστε να γνωρίζει εκ των προτέρων ότι εξαιρούνται από το δικαίωμα υπαναχώρησης και την πολιτική επιστροφών.

Ενδεικτικά προϊόντα που υπάγονται στην ανωτέρω κατηγορία περιλαμβάνουν χημικά αγκύρια (π.χ. HIT-MM, HY-200 A/R, HIT-RE 500, HY-170 κ.ά.), καθώς και σφραγιστικά, σπρέι και επιστρώσεις πυροπροστασίας, φυσίγγια καρφωτικών απευθείας στερέωσης και φιάλες αερίου για εργαλεία απευθείας στερέωσης. Η αναφορά αυτή είναι ενδεικτική και δεν περιορίζει το εύρος των προϊόντων που εμπίπτουν στην κατηγορία.



Ελαττωματικά προϊόντα

Σε περίπτωση παραλαβής από τον πελάτη ελαττωματικού προϊόντος, η επιστροφή του πρέπει να γίνει εντός προθεσμίας (10) ημερολογιακών ημερών από την ημερομηνία τιμολόγησης του, με την πλήρη γνήσια συσκευασία του και τα συνοδευτικά αυτού έγγραφα.

2. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΑΣΚΗΣΗΣ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ ΥΠΑΝΑΧΩΡΗΣΗΣ

Για την άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης απαιτείται η **υποχρεωτική** συμπλήρωση και ηλεκτρονική υποβολή της Φόρμας Αιτήματος Επιστροφής, η οποία είναι διαθέσιμη στην ιστοσελίδα της Εταιρείας (Φόρμα αιτήματος επιστροφής – Hilti Ελλάδας).

Μετά την υποβολή της φόρμας, η HILTI ΕΛΛΑΣ πραγματοποιεί **έλεγχο του αιτήματος** και ενημερώνει τον πελάτη **εγγράφως** για την **αποδοχή ή την απόρριψη** του. Η υπαναχώρηση θεωρείται ότι έχει ασκηθεί **μόνον όταν ο πελάτης έχει λάβει επίσημη επιβεβαίωση αποδοχής** από την HILTI ΕΛΛΑΣ.

Επιστροφές χωρίς έγκριση δεν γίνονται δεκτές

Διευκρινίζεται ρητά ότι:

- **Δεν μπορεί να πραγματοποιηθεί οποιαδήποτε επιστροφή προϊόντων** εάν δεν έχει προηγηθεί η υποβολή της φόρμας και ο απαραίτητος έλεγχος και
- **Δεν γίνονται δεκτές επιστροφές προϊόντων στα καταστήματα** χωρίς να έχει προηγηθεί η έγκυρη υποβολή της φόρμας και η **ρητή αποδοχή** του αιτήματος από την HILTI ΕΛΛΑΣ.

Κάθε προσπάθεια επιστροφής προϊόντων χωρίς να έχει ολοκληρωθεί η ανωτέρω διαδικασία (π.χ. προφορική ενημέρωση, απλή προσέλευση σε κατάστημα ή αποστολή προϊόντων χωρίς έγκριση) **δεν θεωρείται έγκυρη και δεν δεσμεύει την εταιρεία.**

Επικοινωνία

Για οποιαδήποτε διευκρίνιση, το Customer Service είναι διαθέσιμο:

- Email: Service.Customer@hilti.com
- Τηλέφωνο: +30 210 288 0600