

Προσυμβατικές Πληροφορίες για Αγορά Προϊόντων / Υπηρεσιών

1. Διευθετήσεις Πληρωμής/Παράδοσης/Εκτέλεσης

Η πληρωμή γίνεται μηνιαίως με τραπεζική εντολή ή σε κατάσταση της epic. (β) Η παράδοση των υπηρεσιών γίνεται με την ενεργοποίηση των υπηρεσιών (η οποία εκτελείται εντός 7 ημερών από την ημερομηνία της σύμβασης). Η παράδοση προϊόντων γίνεται με την παραλαβή των προϊόντων από εσάς.

2. Δικαίωμα Υπαναχώρησης / Επιστροφές – Αλλαγές Προϊόντων

(I) Επιστροφές ή Αλλαγές Προϊόντων εκτός του δικαιώματος υπαναχώρησης

Αποδεχόμαστε επιστροφές ή αλλαγές προϊόντων μέσα σε 14 μέρες από την ημερομηνία παράδοσης του προϊόντος σε εσάς, δεδομένου ότι:

- I. το προϊόν είναι σφραγισμένο από τον κατασκευαστή ή από το κατάστημα με ταινία ασφαλείας epic.
- II. σε όλες την περιπτώσεις, η επιστροφή συνοδεύεται με την αυθεντική απόδειξη αγοράς του προϊόντος.

Εκτός από τις προϋποθέσεις που συμπεριλήφθηκαν στον όρο 16(II) πιο κάτω, δεν μπορούμε να αποδεχτούμε την επιστροφή κάποιου προϊόντος που έχει ανοιχθεί ή χρησιμοποιηθεί.

Μπορείτε να επιστρέψετε το προϊόν, με τον τρόπο που αναφέρεται στον όρο (II) πιο κάτω, ενότητα “Επιστροφή προϊόντος στην epic”.

(II) Δικαίωμα Υπαναχώρησης

Το δικαίωμα σας για υπαναχώρηση: Οι πελάτες των οποίων η Σύμβαση δεν ολοκληρώθηκε σε κατάσταση της epic έχουν το δικαίωμα, μέσα σε χρονικό διάστημα 14 ημερών (από την ημερομηνία ενεργοποίησης της υπηρεσίας και/ή, σε περίπτωση πώλησης προϊόντος, από την ημερομηνία κατά την οποία σας έχει παραδοθεί το προϊόν) να υπαναχωρήσετε από τη Σύμβαση χωρίς να αναφέρετε τους λόγους και χωρίς καμία επιβάρυνση εκτός από το άμεσο κόστος επιστροφής του προϊόντος, ως αναφέρεται πιο κάτω.

Άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης: Προκειμένου να ασκήσετε το δικαίωμα υπαναχώρησης οφείλετε να μας ενημερώσετε για την απόφασή σας να υπαναχωρήσετε με μια ξεκάθαρη δήλωση μέσω επιστολής ή χρησιμοποιώντας το υπόδειγμα εντύπου υπαναχώρησης το οποίο μπορείτε να βρείτε [εδώ](#) και ακολούθως με αποστολή της εν λόγω δήλωσής σας, μέσω ταχυδρομείου, τηλεομοιότυπου ή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, χρησιμοποιώντας τα ακόλουθα στοιχεία:

Διεύθυνση: Λεωφόρος Κέννεντυ 87, 1077 Λευκωσία

Τηλεομοιότυπο (fax): 96969375

Ηλεκτρονική Διεύθυνση (e-mail): contactus@epic.com.cy

Σημειώνεται ότι η ευθύνη απόδειξης αναφορικά με την ημερομηνία αποστολής της επιστολής / εντύπου υπαναχώρησης, βαραίνει εσάς. Ως εκ τούτου συμβουλευέστε όπως στην περίπτωση χρησιμοποίησης ταχυδρομείου, η αποστολή γίνει συστημένη.

Σε περίπτωση που υπαναχωρήσετε από τη Σύμβαση θα σας επιστρέψουμε όλα τα χρήματα που λάβαμε από εσάς (πλην, όπου εφαρμόζεται, των χρημάτων που αναλογούν στη χρήση από εσάς της υπηρεσίας, για την οποία εξακολουθείτε να είστε υπόλογοι), χρησιμοποιώντας το ίδιο μέσο πληρωμής που εσείς

χρησιμοποιήσατε για την αρχική συναλλαγή (χωρίς οποιαδήποτε χρέωση), εκτός εάν συμφωνηθεί διαφορετικά.

Επιστροφή προϊόντος στην eric: Θα επιβαρυνθείτε με το άμεσο κόστος επιστροφής του προϊόντος. Μπορείτε να επιστρέψετε το προϊόν, είτε μέσω εταιρείας ταχυμεταφορών (courier) στην πιο πάνω διεύθυνση (αφού προηγουμένως ενημερώσετε την eric στην ηλεκτρονική διεύθυνση contactus@epic.com.cy) καταβάλλοντας τη σχετική δαπάνη επιστροφής, η οποία εκτιμάται κατά το μέγιστο όριο σε περίπου είκοσι (20) ευρώ, είτε επιστρέφοντάς το διά χειρός σε οποιοδήποτε κατάστημα της eric (για επιστροφή ισχύουν οι περιορισμοί οι οποίοι αναφέρονται πιο κάτω).

Αποτελεί προσωπική ευθύνη του πελάτη να βεβαιωθεί ότι με την παράδοση της συσκευής στη eric, όλα τα προσωπικά του δεδομένα και/ή τα αρχεία που έχουν εγκατασταθεί στη συσκευή θα διαγραφούν. Η eric δεν φέρει καμία ευθύνη για οποιαδήποτε απώλεια δεδομένων και/ή αρχείων από τη συσκευή. Ο πελάτης έχει την υποχρέωση να αφαιρέσει από τη συσκευή όλους τους κωδικούς πρόσβασης, κάρτες SIM, κάρτες μνήμης και παρελκόμενα, καθώς η eric δεν θα θεωρηθεί υπεύθυνη για τυχόν απώλειες αυτών.

Στην περίπτωση που ο πελάτης έχει χρησιμοποιήσει την συσκευή, οφείλει να απενεργοποιήσει την υπηρεσία "Find My iPhone" από όλες της Apple συσκευές και/ή να καταργηθεί/διαγραφεί ο λογαριασμός Google για όλες τις συσκευές Android με λειτουργικό σύστημα 5.1 ή νεότερη έκδοση και να επαναφέρει την συσκευή στις αρχικές εργοστασιακές ρυθμίσεις πριν επιστρέψει το προϊόν στην eric.

Εξέταση του προϊόντος: Λάβετε υπόψη ότι έχετε το δικαίωμα να εξετάσετε τα προϊόντα για να προσδιορίσετε τη φύση, τα χαρακτηριστικά και τη λειτουργία των προϊόντων, χειρίζοντας τα και ελέγχοντάς τα με τον ίδιο τρόπο όπως θα κάνατε σε ένα κατάστημα της eric. Η eric θεωρεί ότι η εξέταση του προϊόντος για προσδιορισμό της φύσης, των χαρακτηριστικών και τη λειτουργία του δεν θα πρέπει υπό κανονικές περιστάσεις να ξεπερνά το σύνολο των 30 (τριάντα) λεπτών λειτουργίας του προϊόντος. Εάν έχετε χρησιμοποιήσει το προϊόν με τέτοιο τρόπο που υπερβαίνει την αρχική εξέταση ενός προϊόντος και/ή έχετε προκαλέσει οποιαδήποτε ζημιά στο προϊόν, η eric δικαιούται να ζητήσει αποζημίωση για τη μειωμένη αξία του προϊόντος που προκύπτει από τέτοια χρήση και μπορεί να αφαιρέσει τέτοια αποζημίωση από οποιαδήποτε επιστροφή χρημάτων που οφείλετε σε εσάς ως αποτέλεσμα αυτής της χρήσης. Με την παραλαβή του προϊόντος, η eric θα ελέγξει και θα επιθεωρήσει το προϊόν και θα σας ειδοποιήσει για τυχόν μειωμένη αξία που θα αφαιρεθεί από οποιαδήποτε επιστροφή χρημάτων που ενδέχεται να δικαιούστε.

Φορητότητα: Παρακαλώ σημειώστε ότι σε περίπτωση που επιθυμείτε να εξασκήσετε το δικαίωμα υπαναχώρησής σας και να μεταφέρετε τον αριθμό σας σε οποιοδήποτε άλλο παροχέα, θα πρέπει να καταχωρήσετε αίτηση φορητότητας στον εν λόγω παροχέα πριν τον τερματισμό της Σύμβασής σας. Η eric δεν φέρει καμία ευθύνη σε περίπτωση απώλειας του αριθμού σας ή υπηρεσίας αν παραλείψετε να καταχωρήσετε αίτηση σε άλλο παροχέα.

3. Πολιτική Επιστροφής Ελαττωματικών Προϊόντων

Η επιστροφή προϊόντος το οποίο ο πελάτης θεωρεί ελαττωματικό, πρέπει να γίνει στην αρχική του συσκευασία και με όλα του τα αξεσουάρ, οδηγούς χρήσης κλπ.

Ο πελάτης μπορεί να επιστρέψει το εν λόγω προϊόν, σε ένα από τα καταστήματα του δικτύου της eric (αφού προηγουμένως υπογράψει το σχετικό έντυπο αναφοράς βλάβης) για να σταλεί για τεχνικό έλεγχο, κατά τον οποίο θα διαπιστωθεί κατά πόσο το προϊόν είναι ελαττωματικό ή όχι.

4. Εγγύηση / Εξυπηρέτηση μετά την πώληση

4.1. Η εγγύηση για τις συσκευές που πωλούμε έχει 24μηνη ισχύ από την ημερομηνία παράδοσης της συσκευής σε εσάς. Όλα τα αναλώσιμα ή παρελκόμενα μίας συσκευής (π.χ. φορτιστές, μπαταρίες, ακουστικά), καλύπτονται από έως και 6μηνη εγγύηση καλής λειτουργίας. Εάν αντικατασταθεί το προϊόν, η εγγύηση θα συνεχίζεται για το υπόλοιπο της σχετικής περιόδου. Η περίοδος της εγγύησης αναστέλλεται όσο το προϊόν βρίσκεται για επισκευή.

4.2. Απαιτήσεις εγγύησης γίνονται δεκτές με την παρουσίαση πρωτότυπων εντύπων αγοράς και παράδοση του προϊόντος σε οποιοδήποτε κατάστημα epic.

4.3. Κατά τη διάρκεια της εγγύησης, επισκευάζουμε ή αντικαθιστούμε δωρεάν το ελαττωματικό προϊόν. Θα σας επιστρέψουμε το επισκευασμένο προϊόν ή άλλο προϊόν σε λειτουργήσιμη κατάσταση. Σε περίπτωση επισκευής, το ελαττωματικό εξάρτημα θα αντικαθίσταται. Εξαρτήματα είναι όλα τα μέρη του προϊόντος. Όλα τα υλικά ή άλλος εξοπλισμός ο οποίος έχει επιστραφεί και αντικατασταθεί θα αποτελεί ιδιοκτησία μας.

4.4. Εάν διαπιστωθεί ελάττωμα στο προϊόν πέραν των 12 μηνών από την παραλαβή, έχετε την ευθύνη να αποδείξετε ότι ήταν ελαττωματικό κατά την παραλαβή.

4.5. Δεν φέρουμε καμία ευθύνη για επισκευή τυχόν προβλημάτων που δεν καλύπτονται από την εγγύηση, αλλά θα σας ενημερώσουμε για το κόστος επιδιόρθωσης. Η εγγύηση δεν ισχύει σε περιπτώσεις που (οι πιο κάτω λόγοι αναφέρονται ενδεικτικά, και όχι περιοριστικά):

- i. το ελάττωμα δημιουργήθηκε από ατύχημα, φυσική φθορά ή από το γεγονός ότι το προϊόν υποβλήθηκε σε χρήση αντίθετη προς τις οδηγίες του κατασκευαστή, έκθεση σε υγρασία, μη εξουσιοδοτημένο άνοιγμα / επισκευή ή επισκευή με χρήση μη εξουσιοδοτημένων ανταλλακτικών,
- ii. ο σειριακός αριθμός, ο βοηθητικός κώδικας ημερομηνίας ή ο αριθμός IMEI, έχουν αποσυρθεί, σβηστεί, παραποιηθεί, μεταβληθεί ή είναι δυσανάγνωστοι,
- iii. το ελάττωμα δημιουργήθηκε επειδή το προϊόν χρησιμοποιήθηκε ή συνδέθηκε με εξάρτημα που δεν αρμόζει στα τεχνικά χαρακτηριστικά του προϊόντος,
- iv. το ελάττωμα δημιουργήθηκε από αλλαγές στο λογισμικό του προϊόντος από μη εξουσιοδοτημένο άτομο,
- v. το ελάττωμα οφείλεται σε αρχείο ή πρόγραμμα , που τοποθετήθηκε στην εσωτερική ή εξωτερική μνήμη του προϊόντος,
- vi. το προϊόν δεν έχει ελεγχθεί από το τεχνικό μας τμήμα ώστε να διαπιστωθεί και επιβεβαιωθεί το ελάττωμα του προϊόντος.

4.6. Εάν το ελαττωματικό προϊόν βρίσκεται ημερολογιακά εκτός εγγύησης, ή δεν έχει αγοραστεί από εμάς και το κόστος επιδιόρθωσής δεν υπερβαίνει τα €60 (συμπ. Φ.Π.Α), δεν θα απαιτείται προηγούμενη έγκριση για την επισκευή, ανεξαρτήτως της σημερινής αξίας του προϊόντος.

4.7. Δεν παρέχεται εγγύηση για επιδιορθώσεις που αφορούν βλάβες οι οποίες προήλθαν από υγρασία και η επιδιόρθωση έχει γίνει κατόπιν εντολής σας.

4.8. Δεν φέρουμε καμία ευθύνη για τυχόν απώλεια δεδομένων (προσωπικών ή άλλων) κατά την διάρκεια της επιδιόρθωσης ή απώλεια που οφείλεται σε ελάττωμα του προϊόντος, είτε αυτό προήλθε από

κατασκευαστικό λάθος (οπότεν είναι εντός εγγύησης), είτε από λάθος του χρήστη (οπότεν είναι εκτός εγγύησης).

4.9. Εάν δεν παραλάβετε το προϊόν εντός 1 έτους από την ειδοποίηση ότι είναι έτοιμο για παραλαβή, τότε δεν φέρουμε καμία ευθύνη για τη φύλαξή του.

4.10. Εάν το προϊόν καλύπτεται από την εγγύηση δεν θα χρεωθείτε έξοδα αποστολής. Σε κάθε άλλη περίπτωση, θα επιβαρυνθείτε με τα έξοδα αποστολής.

4.11. Μετά την πώληση προϊόντων και/ή υπηρεσιών, η eric παρέχει Υπηρεσία Εξυπηρέτησης Πελατών στον αριθμό 136.

5. Παράπονα

Εάν ο πελάτης έχει οποιοδήποτε παράπονο από την eric, θα πρέπει να αναφέρει το εν λόγω παράπονο αρχικά στην eric και σε περίπτωση που δεν ικανοποιηθεί από την απάντηση που θα λάβει τότε μπορεί να απευθυνθεί στον Επίτροπο Ρυθμίσεως Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομείων στο σύνδεσμο <https://ocepr.ee.cy/> ή την πλατφόρμα Ηλεκτρονικής Επίλυσης Διαφορών στο σύνδεσμο: <http://ec.europa.eu/odr>

Pre-Contractual Information for the Purchase of Products / Services

1. Payment, delivery and execution

Payment is made monthly by standing order or at an epic store. (b) Delivery of services is made when the services are activated (usually within 7 days from the date of the contract). The delivery of products is completed upon receipt of the products by you.

2. Right of Withdrawal / Returns – Exchange of Products

(I) Returns or Exchange of Products other than the right of withdrawal

We accept product returns or exchanges within 14 days from the date of delivery or collection of the product, only as follows:

- I. if the product is sealed by the manufacturer or by the shop with an epic Safety Sticker;
- II. in all cases, the return of the product is accompanied by the original proof of purchase.

Other than as set out in clause 16(I) above, we cannot accept the return of any opened or used products.

You can return a product, in the way mentioned in paragraph 16(II) below, sub-section “Returning your product to epic”.

(II) Right of Withdrawal

Your right of withdrawal: Customers whose Contract was not completed at an epic store have the right to withdraw from the Contract within a period of 14 calendar days (from the day the activation of the service has occurred or, in case of sale of a product, from the time the product has been delivered to customer) without giving any reason and without any charges, except of the charges that are related to the direct cost of returning the equipment as provided below.

Exercising your right of withdrawal: In order to exercise your right of withdrawal you must inform us of your decision to withdraw from the Contract by an unequivocal statement through a letter or using the model withdrawal form which you can find [here](#), and send it by post, fax or e-mail using the information below:

Address: 87 Kennedy Avenue, 1077, Nicosia

Fax: 96969375

E-mail: contactus@epic.com.cy

The burden of proof regarding the date of sending the letter/withdrawal form, lies with the customer. Thus, in case you will send it by post, we advise you to use registered post.

In case of withdrawal from the Contract, we shall reimburse to you all payments received from you (except of any costs related to the use of the service, for which you are still responsible), using the same means of payment as you used for the initial transaction, unless expressly agreed otherwise; other than as set out below, you will not incur any fees as a result of such reimbursement.

Returning your product to epic: You can return your product to epic, either by courier, provided you inform us first at contactus@epic.com.cy and covering the cost (approximately 20 Euro) or by visiting one of our stores. Please ensure that: (a) you reset the device to factory settings, (b) you have deactivated “Find My iPhone” service (on Apple devices) and/or deleted the Google account (for Android devices) and (c) have

deleted or removed from the device all data, passwords, sim cards, memory cards and/or accessories. We do not bear any responsibility for any losses of the aforementioned.

Testing the product: You are entitled to examine the product(s) to establish its nature, characteristics and functioning, by handling and inspecting it in the same manner as you would in a physical epic store. In normal circumstances, the examination of the product should not exceed the amount of 30 (thirty) minutes of functioning of the product. If you have actually used the product in such a way that goes beyond the initial examination and/or have damaged the product in any way, we are entitled to claim compensation for the diminished value of the product resulting from such use, and may deduct such compensation from any refund due to you. Upon receiving the product, we will test and inspect the product and notify you of any diminished value which will be deducted from any refund you may be entitled to.

Portability: If you wish to exercise your right of withdrawal and transfer your number to another provider you will have to submit a portability application to the said provider before the termination of the contract. We bear no responsibility in case your existing mobile service number is lost.

3. Return Policy of Defective Products

The return a product that the customer considers defective must be within its original package with all of its accessories, user manuals etc.

Customer may return the said product in one of epic's stores (for this purpose he must sign the Work Order Form) so that it can be send for technical inspection, according to which it will be ascertained whether the product is defective or not.

4. Warranty/After Sales Service

4.1. The warranty for the devices we sell, is 24 months from the date the device has been delivered to you. All supplies and accessories (such as chargers, batteries, headphones) are covered by warranty for a period not exceeding 6 months. If the product is replaced the warranty period will continue for the period remaining in the relevant warranty. The warranty period is suspended while the product is being repaired.

4.2. To make use of this warranty, you must present the original receipt of purchase and deliver the product to an epic store.

4.3. During the warranty period, we repair or replace the defective product free of charge. We will return the repaired or replaced product to you in working condition. In case of repair, we will change the defective component. All parts of the product are regarded as components. Any materials or other equipment returned and replaced, are owned by us.

4.4. If a defect is discovered after 12 months from delivery, you must show that the defect was present at the time of delivery.

4.5. We do not take any responsibility for repairing any problems not covered by the warranty, but we will let you know the cost of the repair. The guarantee does not apply in cases where (the following reasons are indicative, not restrictive):

- i.* the defect resulted from an accident, physical wear or the fact that the product was used contrary to the manufacturer's instructions, exposure to moisture, unauthorized opening / repair or repair using unauthorized spare parts,
- ii.* the product serial number, the auxiliary date code or the IMEI number has been removed, erased, altered, changed or is illegible;
- iii.* the defect resulted from the fact that the product was used or attached to a component that is not appropriate based on the technical specifications of the product,
- iv.* the defect resulted from changes in software by an unauthorized person;
- v.* the defect is due to a file or program, which installed in the internal or external memory of the product,
- vi.* the product has not been checked by our technical department to detect and confirm the defect of the product.

4.6. If the defective product is out of warranty, or has not been purchased from us and the cost of repair does not exceed €60 (including VAT), no prior approval for repair will be required, regardless of the current value of the product.

4.7. There is no warranty for repairs related to damage caused by moisture and the repair has been done upon your request.

4.8. We are not responsible for any loss of data (personal or otherwise) during the repair or loss due to a product defect, whether it was due to a manufacturing error (i.e. within warranty) or due to a user error (i.e. outside warranty).

4.9. If you do not collect the product within 1 year of notification that it is ready for collection, then we have no responsibility for its safekeeping.

4.10. If the product is covered by the warranty, you will not be charged shipping costs. Otherwise, shipping costs will be charged to you.

4.11. Epic offers after sales service by calling customer service number 136.

5. Complaints

If a customer has any complaint from epic, he/she must report his/her complaint initially to epic and if not satisfied with the response received, then he/she may address the Commissioner for Electronic Communications and Postal Regulations at <https://ocepr.ee.cy/> or the Electronic Dispute Resolution Platform at the link: <http://ec.europa.eu/odr>.