

Όροι πώλησης | Ploom

ΟΡΟΙ & ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΠΩΛΗΣΗΣ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΜΕΣΩ ΤΟΥ Ε-SHOP ploom.gr

ΠΑΡΑΚΑΛΟΥΜΕ ΔΙΑΒΑΣΤΕ ΠΡΟΣΕΚΤΙΚΑ ΤΟΥΣ ΠΑΡΟΝΤΕΣ ΟΡΟΥΣ ΠΡΙΝ ΠΡΟΒΕΙΤΕ ΣΕ ΑΓΟΡΕΣ ΑΠΟ ΤΟΝ ΙΣΤΟΤΟΠΟ Ή ΤΟ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ

1. Γενικά

1.1. Η διενέργεια εξ αποστάσεως αγορών συσκευών θέρμανσης καπνού Ploom, αξεσουάρ που συνοδεύουν και διευκολύνουν τη χρήση των συσκευών θέρμανσης καπνού Ploom (π.χ. καθαριστικά, καλώδια φόρτισης, θήκες κ.α.), ράβδων καπνού, που συνιστούν μη καπνιζόμενα προϊόντα καπνού, καθώς και άλλων συναφών προϊόντων (εφεξής από κοινού τα «**Προϊόντα**» και στον ενικό το «**Προϊόν**», ενώ οι ράβδοι καπνού θα αποκαλούνται και «**προϊόντα καπνού**») που διατίθενται στην ελληνική αγορά από την εταιρεία με την επωνυμία «ΤΖΕΙ ΤΙ ΙΝΤΕΡΝΑΣΙΟΝΑΛ ΕΛΛΑΣ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ – J.T. INTERNATIONAL HELLAS AEBE», που εδρεύει στην Παιανία Αττικής, επί του 40,2 χλμ. Αττικής Οδού ΣΕΑ Μεσογείων, Κτίριο 7, με αρ. μητρώου ΓΕΜΗ 000342101000, ΑΦΜ 094105934 (εφεξής η «**JTI**»), πραγματοποιείται μέσω του ηλεκτρονικού καταστήματος ploom.gr που είναι προσβάσιμο δια μέσου του ιστοτόπου www.ploom.gr της Εταιρείας (εφεξής ο «**Ιστοτόπος**» ή το «**e-shop**») ή τηλεφωνικά δια μέσου του τηλεφωνικού κέντρου στις τηλεφωνικές γραμμές 800 110 1093 (δωρεάν από σταθερό) / 210 7455704 (χρέωση ανάλογα με τον πάροχο επικοινωνίας) (εφεξής το «**Τηλεφωνικό Κέντρο**»).

1.2. Οι ηλεκτρονικές πωλήσεις των Προϊόντων μέσω του παρόντος e-shop είτε δια μέσω του Τηλεφωνικού Κέντρου διενεργούνται από την εταιρεία με την επωνυμία «**ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΑΝΩΝΥΜΟΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΑΘΑΝΑΣΙΟΥ**», που εδρεύει στον Δήμο Αχαρνών Αττικής, επί της οδού Λουτρού 63, με αρ. μητρώου ΓΕΜΗ 000332401000, ΑΦΜ 094097630 (εφεξής ο «**Πωλητής**»), ως ανεξάρτητο τρίτο συνεργάτη της JTI ο οποίος φέρει και την πλήρη ευθύνη προσηύκουσας εκπλήρωσης όλων των υποχρεώσεων ως προς τις εξ αποστάσεως πωλήσεις (ηλεκτρονικές ή δια μέσω του Τηλεφωνικού Κέντρου) ως πωλητής έναντι των καταναλωτών. Επισημαίνεται ότι σε κάθε περίπτωση στις συμβάσεις αγοράς Προϊόντων μέσω του Ιστοτόπου ή μέσω του Τηλεφωνικού Κέντρου, συμβαλλόμενο μέρος είναι ο Πωλητής. Για τον λόγο αυτό η JTI δεν φέρει ουδεμία νομική ευθύνη για την εκπλήρωση των συμβατικών υποχρεώσεων του Πωλητή ή για οποιοδήποτε άλλο ζήτημα προκύψει εξαιτίας ή με αφορμή τη διενέργεια αγοράς Προϊόντος μέσω του Ιστοτόπου ή μέσω του Τηλεφωνικού Κέντρου.

1.3. Παρακαλούμε διαβάστε με προσοχή τους παρόντες Όρους πριν από την αγορά οποιονδήποτε Προϊόντων μέσω του e-shop ή του Τηλεφωνικού Κέντρου. Οι αγορές που πραγματοποιούνται μέσω του e-shop ή του Τηλεφωνικού Κέντρου διέπονται από τους παρόντες Όρους (εφεξής οι «**Όροι Πώλησης**»), τους οποίους και λαμβάνετε γνώση και αποδέχεστε πριν την ολοκλήρωση της αγοράς σας. Επισημαίνεται ότι κάθε φορά που προβαίνετε σε αγορά από το e-shop ή το Τηλεφωνικό Κέντρο καταρτίζεται και μια ξεχωριστή ειδικότερη σύμβαση αγοραπωλησίας, η οποία θα διέπεται από τους ειδικότερους όρους της αγοραπωλησίας με βάση τους εκάστοτε ισχύοντες (κατά τον χρόνο της αγοραπωλησίας) Όρους Πώλησης.

Ενδέχεται ανά διαστήματα να τροποποιούμε τους παρόντες Όρους Πώλησης χωρίς προηγούμενη ειδοποίηση. Οφείλετε να ελέγχετε τους παρόντες Όρους Πώλησης προτού προβείτε σε οποιαδήποτε αγορά Προϊόντων, για κάθε ενδεχόμενη τροποποίηση.

1.4. Η πρόσβαση και πλοήγηση στο e-shop, η πραγματοποίηση αγορών μέσω του e-shop και του Τηλεφωνικού Κέντρου, καθώς και οι πληροφορίες, το περιεχόμενο, η ενημέρωση και οι εν γένει δυνατότητες και λειτουργίες του e-shop, απευθύνονται αποκλειστικά και μόνο σε ενήλικους καταναλωτές (B2C) οι οποίοι πληρούν σωρευτικά τις εξής προϋποθέσεις:

α) είναι φυσικά πρόσωπα ηλικίας άνω των 18 ετών και έχουν πλήρη δικαιοπρακτική ικανότητα και

β) είναι καπνιστές ή/και χρήστες ηλεκτρονικού τσιγάρου ή/και χρήστες θερμαινόμενων προϊόντων καπνού ή/και χρήστες μη καπνιζόμενων προϊόντων καπνού ή/και προϊόντων καπνού για κάπνισμα ή/και νέων προϊόντων καπνού ή εν γένει προϊόντων νικοτίνης ή συναφών προϊόντων, όπως τυχόν ορίζονται στην εκάστοτε εφαρμοστέα νομοθεσία και

γ) κατοικούν ή διαμένουν στην Ελλάδα (εφεξής οι «**Καταναλωτές**»).

Διευκρινίζεται ότι δεν διενεργούνται πωλήσεις μέσω του e-shop σε φυσικά πρόσωπα υπό την ιδιότητά τους ως ασκούντες οποιαδήποτε εμπορική/επιχειρηματική/επαγγελματική δραστηριότητα, ούτε φυσικά πωλήσεις σε νομικά πρόσωπα ή νομικές οντότητες εν γένει καθώς δεν δύνανται να εμπίπτουν στην έννοια του Καταναλωτή κατά τα ως άνω.

2. Επικοινωνία

Για οποιοδήποτε πρόβλημα προκύψει σε σχέση με την παραγγελία Προϊόντων μέσω του e-shop ή του Τηλεφωνικού Κέντρου, σας συνιστούμε να επικοινωνήσετε με την ομάδα εξυπηρέτησης πελατών (εφεξής η «Ομάδα Ploom Care») που είναι διαθέσιμη καθημερινά,

Δευ - Παρ 09.00 - 21.00 και Σαβ-Κυρ 09.00 - 17.00. Μπορείτε να επικοινωνήσετε με την Ομάδα Ploom Care ως εξής:

- Μέσω της [φόρμας επικοινωνίας](#)
- Μέσω του LiveChat
- Μέσω email στο ploomcare@ploom.gr
- Καλώντας στο Τηλεφωνικό Κέντρο

3. Δημιουργία Λογαριασμού

3.1. Για τη διενέργεια οποιασδήποτε αγοράς Προϊόντων μέσω του e-shop ή του Τηλεφωνικού Κέντρου, είναι υποχρεωτική η δημιουργία λογαριασμού από τον Καταναλωτή στον Ιστότοπο (εφεξής ο «**Λογαριασμός**»). Ο Λογαριασμός αποτελεί απαραίτητη προϋπόθεση για την ολοκλήρωση της αγοραπωλησίας δια μέσου του e-shop και του Τηλεφωνικού Κέντρου με σκοπό την εκπλήρωση των νόμιμων υποχρεώσεων για την απόδειξη τήρησης της ισχύουσας νομοθεσίας, δεοντολογίας και πολιτικής μας αναφορικά με τα προϊόντα καπνού και τα συναφή προϊόντα. Ρητώς διευκρινίζεται ότι ο Πωλητής αποκτά πρόσβαση στα στοιχεία του Λογαριασμού σας για τους σκοπούς της διενέργειας και της ολοκλήρωσης της πώλησης και παράδοσης των Προϊόντων της συγκεκριμένης κάθε φορά παραγγελίας και μόνον.

3.2. Μπορείτε να τροποποιήσετε ορισμένα στοιχεία του Λογαριασμού σας και να εισάγετε διαφορετικά στοιχεία κατά την διενέργεια των αγορών σας (π.χ. διεύθυνση παράδοσης ή τιμολόγησης), με την επιφύλαξη ότι θα πρέπει να επαληθεύεται πάντα η ταυτοπροσωπία και η ενηλικιότητά σας. Ωστόσο, δεν επιτρέπεται να αλλάξετε τα στοιχεία ταυτοποίησής σας (ονοματεπώνυμο και ημερομηνία γέννησης) καθώς θα είναι αδύνατη η διαδικασία ταυτοποίησής σας για τον έλεγχο της ηλικίας σας κατά την παράδοση του Προϊόντος.

3.3. Έχετε τη δυνατότητα να διαγράψετε το Λογαριασμό σας ανά πάσα στιγμή. Επισημαίνεται, ωστόσο, ότι σε περίπτωση διαγραφής του Λογαριασμού στο e-shop θα καθίσταται αδύνατη η διενέργεια αγορών και η παράδοση Προϊόντων με παραγγελίες μέσω του e-shop και του Τηλεφωνικού Κέντρου.

3.4 Για περισσότερες πληροφορίες ως προς τους όρους και τις προϋποθέσεις χρήσης του Ιστοτόπου και εν γένει τη δημιουργία και χρήση λογαριασμού, σας παραπέμπουμε να

διαβάσετε αναλυτικά τους Όρους Χρήσης του Ιστοτόπου. Ο τρόπος με τον οποίο χρησιμοποιούμε τα δεδομένα σας διέπεται από την [Πολιτική Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων](#). Διαβάστε προσεκτικά αυτά τα έγγραφα, καθώς περιλαμβάνουν σημαντικούς όρους που ισχύουν για εσάς.

4. Προϋποθέσεις πώλησης

4.1. Στο e-shop ή μέσω Τηλεφωνικού Κέντρου διατίθενται προς πώληση στους Καταναλωτές από τον Πωλητή τα Προϊόντα που αναρτώνται στο e-shop. Οι εν λόγω πωλήσεις απευθύνονται αποκλειστικά σε ενήλικους καταναλωτές (B2C). Διευκρινίζεται ότι για τις εν λόγω εξ' αποστάσεως συμβάσεις καταναλωτής είναι το φυσικό πρόσωπο το οποίο ενεργεί για λόγους οι οποίοι δεν εμπίπτουν στην εμπορική, επιχειρηματική, βιοτεχνική ή εν γένει ελευθέρια επαγγελματική του δραστηριότητα.

4.2. Για να πραγματοποιήσει οποιοσδήποτε Καταναλωτής μια αγορά από το e-shop ή μέσω του Τηλεφωνικού Κέντρου πρέπει να πληροί σωρευτικά τις προϋποθέσεις του όρου 1.4. που αναφέρονται παραπάνω. Η είσοδος στον Ιστότοπο απαγορεύεται σε ανηλίκους. Σε περίπτωση που ανήλικα φυσικά πρόσωπα δηλώσουν ψευδώς ότι είναι ενήλικοι, εισέλθουν και περιηγηθούν στον Ιστότοπο, απαγορεύεται να διενεργούν οποιαδήποτε αγορά στο e-shop ή και να πραγματοποιούν τηλεφωνικές παραγγελίες. Επιφυλασσόμαστε του δικαιώματός μας να μην εκτελέσουμε τις συμβατικές υποχρεώσεις μας έναντι αυτών εφόσον τα δηλωθέντα στοιχεία δεν επαληθευτούν κατά την παράδοση του Προϊόντος. Η πώληση διενεργείται με την αναβλητική αίρεση επιβεβαίωσης της ταυτοπροσωπίας και της ενηλικότητας κατά την παράδοση, η οποία αν δεν συντελεστεί η πώληση ακυρώνεται και τα τυχόν χρήματα που έχουν προκαταβληθεί επιστρέφονται στον αγοραστή.

4.3. Η παρουσίαση προς πώληση των Προϊόντων στον Ιστότοπο μας δεν αποτελεί πρόταση σύναψης σύμβασης προς τον Καταναλωτή, αλλά πρόσκληση προς υποβολή πρότασης για σύναψη σύμβασης αγοράς από τον τελευταίο με δική του πρωτοβουλία, που τελεί με την επιφύλαξη ελέγχου της διαθεσιμότητας, της επάρκειας και της τιμής των προβαλλόμενων Προϊόντων από τον Πωλητή, η δε σύμβαση, συνεπεία δηλαδή της αποδοχής του Πωλητή, συνάπτεται με την λήψη του επιβεβαιωτικού e-mail επιβεβαίωσης της παραγγελίας που θα σας γνωστοποιηθεί βάσει του όρου 4.4 κατωτέρω και τελεί υπό την ανωτέρω αναβλητική αίρεση του όρου 4.2.

4.4. Για την επιβεβαίωση της παραγγελίας σας θα σας ενημερώσουμε μέσω e-mail. Για τυχόν πρόβλημα που ανακύψει σχετικά με την παραγγελία σας, θα σας ενημερώσουμε μέσω e-mail ή/και τηλεφωνικά ή με γραπτό μήνυμα (SMS) ή μέσω Viber, στα στοιχεία που έχετε εισάγει στο Λογαριασμό σας.

Όταν το Προϊόν είναι έτοιμο προς παράδοση, θα ενημερωθείτε με e-mail ή/και γραπτό μήνυμα (SMS) ή μέσω Viber από συνεργαζόμενη εταιρεία courier, το οποίο θα περιλαμβάνει και τα απαραίτητα στοιχεία για την παρακολούθηση παράδοσης της παραγγελίας σας.

4.5. Κατά καιρούς, και με πλήρη επιφύλαξη παντός νομίμων δικαιωμάτων μας, μπορεί να σας δοθεί η δυνατότητα να προβείτε σε προ-παραγγελία Προϊόντων, τα οποία θα παραδίδονται κατόπιν της επίσημης διάθεσής τους στην αγορά. Τα Προϊόντα αυτά όταν διατίθενται από το e-shop φέρουν ειδική επισήμανση και συνοδεύονται από πληροφορίες σχετικά με το κόστος τους και τον εκτιμώμενο χρόνο παράδοσής τους. Στις προ-παραγγελίες η πληρωμή είναι δυνατή μόνον μέσω προπληρωμής με πιστωτική, χρεωστική ή προπληρωμένη κάρτα και με PayPal (εφόσον αυτό είναι διαθέσιμο) και όχι με αντικαταβολή. Κατά τα λοιπά, η διαδικασία προ-παραγγελίας ολοκληρώνεται και εκπληρώνεται ακριβώς με τον ίδιο τρόπο όπως και κάθε παραγγελία και αγορά από το e-shop (εκτός αν προβλέπεται κάποιος ειδικότερος όρος ανά περίπτωση).

5. Μέγιστες ποσότητες παραγγελιών

5.1. Κάθε Καταναλωτής μπορεί να αγοράσει, ανά μήνα, έως:

- Ογδόντα (80) πακέτα ράβδων καπνού
- Πέντε (5) συσκευές θέρμανσης καπνού (είτε σε σετ με τις ράβδους καπνού είτε χωρίς τις ράβδους)

5.2. Δεν επιτρέπεται η αγορά Προϊόντων αξίας άνω των διακοσίων ευρώ (200 €), ανά παραγγελία.

5.3 Διατηρούμε το δικαίωμα να αρνηθούμε την διενέργεια αγορών ή την εκτέλεση οποιασδήποτε παραγγελίας αν υπάρχουν υπόνοιες ότι παραβιάζονται οι παρόντες όροι ή ότι ένας Καταναλωτής προβαίνει σε αγορές που δεν προορίζονται για ιδιωτική χρήση, κατά παράβαση του όρου 4.1 ανωτέρω.

6. Τιμές Προϊόντων

6.1. Οι τιμές των προϊόντων που αναγράφονται στο e-shop είναι σε ευρώ (€), περιλαμβάνουν τον φόρο προστιθέμενης αξίας (ΦΠΑ) και είναι συνολικές.

6.2 Ο Πωλητής διατηρεί το δικαίωμα να διαμορφώνει ελεύθερα τις τιμές των Προϊόντων, να τις τροποποιεί, να αποσύρει τις προσφορές ή/και τις προ-παραγγελίες, εφόσον παρέχονται, οποτεδήποτε.

6.3. Οι Καταναλωτές θα ενημερώνονται για την ισχύουσα κάθε φορά τιμή ή/και προσφορά ή/και δυνατότητα ή μη προ-παραγγελίας από την ανάρτηση στο e-shop. Ο Πωλητής διατηρεί επίσης το δικαίωμα οποτεδήποτε, να αλλάξει και την εμπορική πολιτική σε σχέση με το κόστος παράδοσης και τους τρόπους πληρωμής δια μέσω του e-shop και του Τηλεφωνικού Κέντρου. Σε κάθε περίπτωση, ο Καταναλωτής θα ενημερώνεται για τις τιμές και τα κόστη πάντοτε πριν το χρονικό σημείο αποστολής της παραγγελίας του.

6.4. Ειδικώς επισημαίνεται ότι, εκτός αν άλλως ειδικότερα ορίζεται, οποιαδήποτε προσφορά και έκπτωση που προσφέρεται μέσω του e-shop και αφορά συνδυαστικά αγορές συσκευών ή/και αξεσουάρ μαζί με αγορές καπνικών προϊόντων, συμπεριλαμβανομένης της έκπτωσης που προσφέρεται από την χρήση κουπονιών, ισχύει και εφαρμόζεται αποκλειστικά και μόνο στην τιμή πώλησης των συσκευών θέρμανσης καπνού και όχι στην τιμή πώλησης των ράβδων καπνού.

6.5. Ενδέχεται, παρά τις εύλογες προσπάθειές μας, ορισμένα από τα Προϊόντα που παρουσιάζονται στον Ιστότοπο να έχουν εσφαλμένη τιμή. Επιφυλασσόμαστε του δικαιώματος να διορθώνουμε οποιαδήποτε στιγμή τυχόν σφάλματα, ανακρίβειες ή παραλείψεις και να αλλάζουμε ή ενημερώνουμε πληροφορίες στον Ιστότοπο χωρίς προηγούμενη ειδοποίηση. Επιφυλασσόμαστε επίσης του δικαιώματος να αρνούμαστε την εκτέλεση οποιωνδήποτε παραγγελιών έχετε υποβάλει βάσει πληροφοριών που περιέχονται στον Ιστότοπο και μπορεί να περιέχουν λάθη ή ανακρίβειες, συμπεριλαμβανομένων, μεταξύ άλλων, περιπτώσεων όπως λάθη, ανακρίβειες ή μη ενημερωμένες πληροφορίες σχετικά με τις τιμές, την αποστολή, τους όρους πληρωμής ή τις πολιτικές επιστροφών.

7. Πληρωμές

7.1. Για την αγορά Προϊόντων μέσω του e-shop, και με την επιφύλαξη του όρου 7.3 κατωτέρω, διατίθενται οι εξής τρόποι πληρωμής:

- αντικαταβολή (με μετρητά ή με απομακρυσμένη χρήση POS) κατά την παράδοση του Προϊόντος (το επιτρεπτό όριο για την καταβολή του αντιτίμου σε μετρητά είναι αυτό που ορίζεται κάθε φορά από τη νομοθεσία),
- πιστωτική, χρεωστική ή προπληρωμένη κάρτα (Visa, Mastercard Maestro, Diners, Discover και AMEX)

- PayPal (εφόσον είναι διαθέσιμο)

Όλες οι πληρωμές που πραγματοποιούνται με χρήση κάρτας διεκπεραιώνονται μέσω της πλατφόρμας ηλεκτρονικών πληρωμών "Nexi e-Commerce" της Nexi Payments Greece S.A. και χρησιμοποιεί κρυπτογράφηση TLS 1.2 με πρωτόκολλο κρυπτογράφησης 128-bit (Secure Sockets Layer – SSL). Η κρυπτογράφηση είναι ένας τρόπος κωδικοποίησης της πληροφορίας μέχρι αυτή να φτάσει στον ορισμένο αποδέκτη της, ο οποίος θα μπορέσει να την αποκωδικοποιήσει με χρήση του κατάλληλου κλειδιού.

7.2. Σε περίπτωση πληρωμής του τιμήματος με πιστωτική, χρεωστική ή προπληρωμένη κάρτα ή απομακρυσμένη χρήση POS, η διαδικασία θα πραγματοποιείται και θα ολοκληρώνεται δια μέσου αναγνωρισμένου παρόχου πληρωμών. Η συλλογή και επεξεργασία των στοιχείων πληρωμής που υποβάλλετε, πραγματοποιείται μόνον από τον συνεργαζόμενο πάροχο πληρωμών ο οποίος είναι αποκλειστικά υπεύθυνος για την επεξεργασία τους για την ολοκλήρωση της πληρωμής. Οποιοδήποτε πρόβλημα τυχόν δημιουργηθεί κατά την πληρωμή με πιστωτική, χρεωστική ή προπληρωμένη κάρτα, υπεύθυνος θα είναι ο πάροχος υπηρεσιών πληρωμών. Ο Πωλητής δεν αποθηκεύει και δεν επεξεργάζεται τα στοιχεία των καρτών των Καταναλωτών. Η παραγγελία σας μπορεί να απορριφθεί ή να υπάρξει υπαναχώρηση από την πώληση οποτεδήποτε εφόσον διαπιστωθεί ή υφίσταται το ενδεχόμενο να υπάρχει οποιοδήποτε πρόβλημα σε σχέση με τα στοιχεία της κάρτας σας. Αναγνωρίζετε ότι φέρετε την πλήρη και αποκλειστική ευθύνη για την ορθή εισαγωγή και συμπλήρωση των στοιχείων της κάρτας σας στο σύστημα πληρωμών.

7.3. Διατηρούμε το δικαίωμα να αλλάζουμε τις δυνατότητες τρόπου πληρωμής (π.χ. απενεργοποίηση δυνατότητας πληρωμής μέσω Pay Pal ή μέσω συγκεκριμένων πιστωτικών ή χρεωστικών καρτών) αναλόγως των επιχειρησιακών αναγκών και δυνατοτήτων με σκοπό τη βέλτιστη λειτουργία του συστήματος και τη προσήκουσα εκπλήρωση των συναλλαγών. Σε περίπτωση που υπάρξει τέτοια τροποποίηση, ο αφαιρεθείς τρόπος πληρωμής δεν θα είναι διαθέσιμος προς επιλογή από τον Καταναλωτή κατά την διαδικασία υποβολής της παραγγελίας.

8. Παραδόσεις παραγγελιών – Κόστος παράδοσης

8.1. Η παράδοση των Προϊόντων που αγοράζετε μέσω του e-shop ή από το Τηλεφωνικό Κέντρο πραγματοποιείται από τον Πωλητή ή από συνεργαζόμενες εταιρείες κούριερ.

8.2. Παράδοση των Προϊόντων μπορεί να πραγματοποιηθεί μόνον εντός Ελλάδας καθώς δεν είναι επιτρεπτή η πώληση Προϊόντων στο εξωτερικό.

8.3. Ο Καταναλωτής απαλλάσσεται από την καταβολή κόστους μεταφορικών για την παράδοση των Προϊόντων. Τα Προϊόντα αποστέλλονται δωρεάν, ανεξαρτήτως ποσού παραγγελίας, για όλους τους τύπους παραγγελιών και για παραδόσεις σε όλη την Ελλάδα.

8.4. Το κόστος και η πολιτική των μεταφορικών μπορεί να τροποποιείται οποτεδήποτε μέσω σχετικής τροποποίησης των Όρων Πώλησης και ανάρτησή τους στον Ιστότοπο.

8.5. Δεν υφίστανται οι ακόλουθες δυνατότητες παράδοσης:

- Ραντεβού για παραλαβή της παραγγελίας.

- Παράδοση σε άλλο σημείο από αυτό που αναφέρεται στη διεύθυνση παράδοσης που έχετε δώσει στην παραγγελία σας (κατ' εξαίρεση είναι εφικτή η παραλαβή από υποκατάστημα συνεργάτη κούριερ κατόπιν συνεννόησης).

8.6. Χρόνοι παράδοσης:

- Αυθημερόν παράδοση για παραγγελίες που ολοκληρώνονται καθημερινές έως τις 12:00 με διεύθυνση παράδοσης εντός Αττικής. Δες [εδώ](#) τις περιοχές.

- Παράδοση την επόμενη εργάσιμη για παραγγελίες με διεύθυνση παράδοσης στην Αττική που ολοκληρώθηκαν μετά τις 12:00

- Παράδοση σε 1-3 εργάσιμες ημέρες για παραγγελίες με διεύθυνση παράδοσης εκτός Αττικής αλλά εντός ηπειρωτικής Ελλάδας

- Παράδοση σε 1-5 εργάσιμες ημέρες για παραγγελίες με διεύθυνση παράδοσης νησιωτικές περιοχές

Οι ανωτέρω χρόνοι παράδοσης δύνανται να τροποποιούνται κατά καιρούς και για μελλοντικές αγορές με σχετική ανάρτηση στον Ιστότοπο ή/και στους παρόντες Όρους (σε κάθε περίπτωση κατισχύουν τα αναφερόμενα στον Ιστότοπο).

8.7. Επισημαίνεται ότι οι χρόνοι παράδοσης των Προϊόντων δύναται να μεταβληθούν για λόγους ανωτέρας βίας ή τυχηρών γεγονότων και γενικότερα γεγονότων που εκφεύγουν από την επιρροή και τον έλεγχό μας. Στην περίπτωση αυτή, θα καταβάλλουμε κάθε δυνατή προσπάθεια για να σας ενημερώνουμε σχετικά Επίσης, επισημαίνεται ειδικότερα ότι για την περίπτωση της προ-παραγγελίας δεν ισχύουν οι ανωτέρω προθεσμίες, αλλά ισχύει ο εκτιμώμενος χρόνος παράδοσης, όπως αυτός αναγράφεται στο e-shop και έχει

συμφωνηθεί ρητώς μεταξύ του Πωλητή και του Καταναλωτή κατά την υποβολή της προ- παραγγελίας.

8.8. Οι χρόνοι παράδοσης αναφέρονται στην πρώτη προσπάθεια του Πωλητή ή της συνεργαζόμενης εταιρείας κούριερ να παραδώσει τα Προϊόντα στα στοιχεία που δηλώσατε κατά την υποβολή της παραγγελίας σας. Αν τα στοιχεία παράδοσης είναι λανθασμένα ή απουσιάζετε ή δεν αποδείξετε την ταυτοπροσωπία σας και την ενηλικίότητά σας σύμφωνα με τον όρο 8.9 κατωτέρω, ο Πωλητής δεν φέρει ουδεμία ευθύνη και διατηρεί το δικαίωμα να ακυρώσει την παραγγελία, επιστρέφοντας το ποσό που πληρώσατε για την αγορά των Προϊόντων (σε περίπτωση προπληρωμής του ποσού).

8.9. Σε κάθε περίπτωση, ο Καταναλωτής οφείλει να παρουσιαστεί αυτοπροσώπως προς παραλαβή των Προϊόντων και να διαθέτει τα κατάλληλα έγγραφα ταυτοποίησης (για απόδειξη της ταυτοπροσωπίας του με το χρήστη του Λογαριασμού και της ηλικίας του). Σε διαφορετική περίπτωση ο οποιοσδήποτε παραδίδων ή υπάλληλος του καταστήματος που έχει επιλεχθεί ως σημείο παραλαβής, ενεργούντες ως προστηθέντες του Πωλητή, θα αρνηθούν την παράδοση του Προϊόντος το οποίο και θα επιστραφεί στον Πωλητή. Η δε σύμβαση αγοραπωλησίας θεωρείται αυτομάτως άκυρη ως αναφέρεται και στον όρο 4.2 ανωτέρω, αφού η διαπίστωση της ενηλικιότητας και της ταυτοπροσωπίας του Καταναλωτή κατόπιν ελέγχου ταυτότητας αποτελούν προϋπόθεση για την παράδοση των Προϊόντων, χωρίς την θεμελίωση των οποίων η αγοραπωλησία δεν θα είχε ποτέ συναφθεί. Μετά την επιτυχημένη ολοκλήρωση της πρώτης παραγγελίας, παρέχεται για κάθε μελλοντική παραγγελία η δυνατότητα παραλαβής των Προϊόντων από ενήλικα που θα παρουσιαστεί προς παραλαβή στο σημείο που υπέδειξε ο Καταναλωτής ως σημείο παράδοσης του Προϊόντος (ο παραδίδων δύναται να ζητήσει να ελέγξει και την ταυτότητα του παραλαβόντος για σκοπούς ελέγχου ταυτοπροσωπίας).

9. Υπαναχώρηση

9.1. Το δικαίωμα της υπαναχώρησης παρέχεται μόνο σε φυσικά πρόσωπα για αγορές Προϊόντων μέσω του e-shop ή του Τηλεφωνικού Κέντρου και τα οποία ενεργούν υπό την ιδιότητά τους ως καταναλωτές, σύμφωνα με το ν. 2251/1994. Εφόσον ο Καταναλωτής είναι φυσικό πρόσωπο που ενεργεί ως καταναλωτής (και μόνον), δικαιούται να υπαναχωρήσει από την παρούσα σύμβαση χωρίς να δώσει οποιαδήποτε εξήγηση.

9.2. Ειδικότερα, οφείλετε να μας ενημερώσετε για την πρόθεσή σας να υπαναχωρήσετε, εντός των εξής προθεσμιών, οι οποίες εκκινούν από την ημέρα που αποκτήσατε την φυσική κατοχή των Προϊόντων ή αποκτήσατε την φυσική κατοχή του τελευταίου

Προϊόντος (σε περίπτωση σύμβασης που αφορά πολλά Προϊόντα που αποτελούν μέρος της ίδιας παραγγελίας, τα οποία παραδίδονται χωριστά):

- εντός 14 ημερών για τις ράβδους καπνού και τα αξεσουάρ,
- εντός 30 ημερών για τις συσκευές θερμαινόμενου καπνού,

Για να τηρήσετε την προθεσμία υπαναχώρησης, είναι αρκετό να επικοινωνήσετε μαζί μας με οποιονδήποτε τρόπο και να εκφράσετε σαφώς την επιθυμία σας να υπαναχωρήσετε ή να αποστείλετε τη δήλωσή σας περί άσκησης του δικαιώματος υπαναχώρησης σας πριν λήξει η προθεσμία υπαναχώρησης που αναφέρεται ανωτέρω.

9.3. Για να ασκήσετε το δικαίωμά σας για υπαναχώρηση, παρακαλούμε να επικοινωνήσετε στα στοιχεία επικοινωνίας μας με έναν από τους ακόλουθους τρόπους: μέσω της φόρμας επικοινωνίας στον Ιστότοπο, καλώντας στο Τηλεφωνικό Κέντρο ή στέλνοντας email στο ploomcare@ploom.gr, αναφέροντας τα στοιχεία που σχετίζονται με την παραγγελία του και ενημερώνοντας για την απόφασή σας να υπαναχωρήσετε με τα στοιχεία που περιλαμβάνονται και στο [έντυπο υπαναχώρησης](#).

Κατόπιν, θα υπάρξει συνεννόηση για να μεταβεί μεταφορέας του Πωλητή ή συνεργαζόμενη εταιρεία κούριερ για την παραλαβή του Προϊόντος που επιστρέφεται, μαζί με το έντυπο υπαναχώρησης. Δεν θα γίνεται παραλαβή από τη συνεργαζόμενη εταιρεία κούριερ εάν, κατόπιν ελέγχου από τη συνεργαζόμενη εταιρεία, αποδεικνύεται ότι δεν πρόκειται για επιστροφή αγορασθέντος/-ων Προϊόντος/-ων από τον Ιστότοπο ή το Τηλεφωνικό Κέντρο.

Το Προϊόν θα παραληφθεί προς έλεγχο και ο Πωλητής θα προβεί σε επιστροφή των χρημάτων που αντιστοιχούν στο τίμημα που έχει καταβληθεί για το Προϊόν που έχει επιστραφεί.

9.4. Επιστημάνσεις για την υπαναχώρηση:

- Οι ράβδοι καπνού επιστρέφονται μόνον εφόσον έχουν αγοραστεί ως κούτα και η κούτα δεν έχει ανοιχτεί (δεν έχει σκιστεί η ταινία ασφαλείας). Αν οι ράβδοι καπνού είτε έχουν αποσπαστεί από την κούτα που είχε αγοραστεί είτε έχουν εξαρχής αγοραστεί ως μεμονωμένα ή ως μέρος προσφοράς ή πακέτου, αλλά εκτός κούτας, δεν δύναται να επιστραφούν. Ο ως άνω περιορισμός καθίσταται αναγκαίος διότι οι ράβδοι καπνού αποτελούν προϊόντα τα οποία, μετά την αποσφράγισή τους, δεν είναι κατάλληλα προς επιστροφή, για λόγους προστασίας της υγείας ή για λόγους υγιεινής σύμφωνα με τις διατάξεις του ν.2251/1994, καθώς και για λόγους που σχετίζονται με την εκπλήρωση από

πλευράς μας των περί ιχνηλασιμότητας και χαρακτηριστικού ασφαλείας υποχρεώσεων που απορρέουν από τα άρθρα 113 και 114 του Εθνικού Τελωνειακού Κώδικα (Ν. 5222/2025).

- Τα αξεσουάρ επιστρέφονται μόνον εφόσον δεν έχουν φθορές και δεν έχουν χρησιμοποιηθεί (με άλλον τρόπο πέρα από αυτόν που είναι απαραίτητος για την δοκιμή του συγκεκριμένου προϊόντος).
- Αναφορικά με τις συσκευές θερμαινόμενου καπνού, η υπαναχώρηση είναι εφικτή ακόμη και για συσκευή που έχει χρησιμοποιηθεί. Ρητώς σημειώνεται ότι η συγκεκριμένη διευρυμένη προθεσμία (30 ημέρες) και οι όροι υπαναχώρησης παρέχονται οικειοθελώς. Η συγκεκριμένη πολιτική μπορεί να καταργηθεί οποτεδήποτε και να εφαρμόζεται η υπαναχώρηση με τις προθεσμίες και τους όρους που προβλέπεται στην νομοθεσία.
- Σε περίπτωση αγοράς –προϊόντων που διατίθενται σε σετ , η επιστροφή είναι δυνατή μόνον για την συσκευή θερμαινόμενου καπνού και τα αξεσουάρ, όχι όμως και για τις ράβδους καπνού (εφόσον δεν είναι σε κλειστή κούτα κατά τα ως άνω αναφερόμενα).
- Εξυπακούεται ότι, δεν δύναται να εφαρμοστεί επιστροφή χρημάτων σε περίπτωση επιστροφής Προϊόντος για την αγορά του οποίου ο καταναλωτής κατέβαλε μηδενικό ή καθόλου χρηματικό τίμημα.

9.5. Γενικές υποχρεώσεις Καταναλωτή:

- Ο Καταναλωτής θα επιβαρυνθεί με την άμεση δαπάνη επιστροφής των Προϊόντων, εφόσον επιλέξει δικό του μέσο επιστροφής των Προϊόντων και όχι το μέσο/τρόπο που θα του υποδείξουμε με έναν από τους τρόπους που αναφέρονται στο άρθρο 9.3 ανωτέρω. Η δαπάνη εξαρτάται από τον τιμοκατάλογο της εκάστοτε εταιρείας ταχυμεταφορών που θα επιλέξει ο Καταναλωτής.
- Ο Καταναλωτής φέρει από τον νόμο την ευθύνη για οποιαδήποτε μείωση της αξίας των Προϊόντων προκύψει από χειρισμό που δεν ήταν απαραίτητος για να προσδιορίσει τη φύση, τα χαρακτηριστικά και τη λειτουργία τους δοκιμάζοντας τα (πλην φυσικά των προϊόντων καπνού, τα οποία δεν επιστρέφονται, εφόσον δεν είναι σε κλειστή κούτα κατά τα αναφερόμενα ανωτέρω στον όρο 9.4). Επισημαίνεται ότι προκειμένου να προσδιοριστούν η φύση, τα χαρακτηριστικά και η λειτουργία των Προϊόντων που ο Καταναλωτής αγόρασε οφείλει να τα χειρίζεται και να τα εξετάζει με τρόπο που θα του

επιτρεπόταν και σε κάποιο φυσικό κατάσταση για τη δέουσα δοκιμή των Προϊόντων, σύμφωνα με την καλή πίστη και τα χρηστά συναλλακτικά ήθη.

9.6. Για να γίνει δεκτή μία επιστροφή θα πρέπει να ισχύουν σωρευτικά τα εξής, όσον αφορά το Προϊόν που έχετε αποστείλει προς παραλαβή από τον Πωλητή:

- να βρίσκεται στην κατάσταση που παραλήφθηκε,
- εφόσον έχει ανοιχθεί η αρχική συσκευασία του, αυτή πρέπει να είναι ακέραιη, χωρίς φθορές και σκισίματα και να επιστρέφεται μαζί με το Προϊόν (αυτό δεν ισχύει για τα προϊόντα καπνού, τα οποία δεν επιστρέφονται, εφόσον δεν είναι σε κλειστή κούτα κατά τα αναφερόμενα ανωτέρω στον όρο 9.4),
- να είναι πλήρες (με όλα τα εξαρτήματά του),
- να φέρει μαζί του όλα τα έγγραφα τα οποία συνόδευαν το προϊόν καθώς και το έντυπο υπαναχώρησης. Σε περίπτωση που το Προϊόν δεν συνοδεύεται από τα παραστατικά του δεν δύναται να ταυτοποιηθεί το Προϊόν με συγκεκριμένη παραγγελία.

9.7. Συνέπειες της υπαναχώρησης

Με την επιφύλαξη των ειδικότερων προβλέψεων των παρόντων Όρων, εάν υπαναχωρήσετε από την παρούσα σύμβαση (και εφόσον πληρούνται όλες οι ανωτέρω προϋποθέσεις του άρθρου 9), θα σας επιστραφούν τα χρήματα που πληρώσατε ως αντίτιμο για το συγκεκριμένο Προϊόν που επιστρέφετε (συμπεριλαμβανομένων των εξόδων παράδοσης, εφόσον επιβαρυνθήκατε με αυτά), χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση, αφού το Προϊόν έχει επιστραφεί και ελεγχθεί. Σημειώνεται ότι δεν υπάρχει ευθύνη σε περίπτωση καθυστέρησης επιστροφής των χρημάτων λόγω καθυστέρησης των διαδικασιών ή άλλων προβλημάτων του παρόχου υπηρεσιών πληρωμών που χρησιμοποιείται. Αναγνωρίζετε ότι φέρετε ευθύνη μόνο για οποιαδήποτε μείωση της αξίας των αγαθών προκύψει από χειρισμό που δεν ήταν απαραίτητος για να προσδιορίσετε τη φύση, τα χαρακτηριστικά και τη λειτουργία των Προϊόντων, σύμφωνα με τα οριζόμενα ανωτέρω στον όρο 9.5.

Συμφωνείτε ρητώς ότι τα χρήματα θα σας επιστραφούν από τον εκάστοτε Πωλητή με κατάθεση σε τραπεζικό λογαριασμό που θα υποδείξετε, αν η πληρωμή έγινε με αντικαταβολή, αλλιώς στην κάρτα η οποία χρησιμοποιήθηκε για την πληρωμή (ίδιο μέσο πληρωμής που χρησιμοποιήσατε για την αρχική συναλλαγή).

Οφείλετε να γνωστοποιήσετε ορθά τα στοιχεία σας και αποδέχεστε ότι η κατάθεση των χρημάτων στο λογαριασμό που μας έχετε γνωστοποιήσει ή στην κάρτα που χρησιμοποιήσατε, μας απαλλάσσει από την υποχρέωση επιστροφής των χρημάτων κατά τα ανωτέρω. Σε περίπτωση ειδικά που η πληρωμή έχει γίνει μέσω PayPal τα χρήματα θα επιστρέφονται είτε α) στην κάρτα, όταν η πληρωμή προέρχεται από την κάρτα, είτε β) στον τραπεζικό λογαριασμό, όταν η πληρωμή προέρχεται από τον τραπεζικό λογαριασμό, είτε γ) στο PayPal Balance, όταν η πληρωμή προέρχεται από το PayPal Balance (εφόσον εξυπακούεται ισχύει ως τρόπος πληρωμής για τη συγκεκριμένη συναλλαγή).

9.8. Τα ανωτέρω ισχύουν και σε περίπτωση υπαναχώρησης από προ-παραγγελία.

9.9 Ακύρωση παραγγελίας

Ακύρωση σε παραγγελία γίνεται δεκτή μόνο σε περίπτωση προπληρωμένης παραγγελίας με πιστωτική, χρεωστική ή προπληρωμένη κάρτα και με PayPal (εφόσον αυτό είναι διαθέσιμο) και εφόσον δεν σας έχει αποσταλεί e-mail ή/και γραπτό μήνυμα (SMS) ότι το Προϊόν (ή τα Προϊόντα) είναι έτοιμο (ή έτοιμα) προς παράδοση, , σύμφωνα με τον όρο 4.4 ανωτέρω. Μετά την αποστολή της ως άνω ενημέρωσης , μπορείτε, εφόσον συντρέχουν οι προϋποθέσεις του άρθρου 9, να ασκήσετε το δικαίωμα υπαναχώρησης που προβλέπεται ανωτέρω.

Σε περίπτωση παραγγελίας με επιλογή τρόπου πληρωμής την αντικαταβολή, δεν είναι δυνατή η ακύρωση της παραγγελίας μέσα από τον Ιστότοπό μας. Μπορείτε, εφόσον συντρέχουν οι προϋποθέσεις του άρθρου 9, να ασκήσετε το δικαίωμα υπαναχώρησης όπως προβλέπεται και ανωτέρω.

10. Επιστροφές σε περίπτωση πραγματικού ελαττώματος ή έλλειψης συνομολογημένης ιδιότητας

10.1. Σε σχέση με την έλλειψη ανταπόκρισης στη σύμβαση ισχύουν οι διατάξεις σχετικά με την ευθύνη του πωλητή σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο άρθρο 534 – 538 ΑΚ και το άρθρο 5 του Ν. 2251/1994 όπως έχει τροποποιηθεί και ισχύει.

10.2. Εάν λάβατε ελαττωματικό Προϊόν από υπαιτιότητά μας ή εάν προκύψει οποιοδήποτε άλλο πρόβλημα από υπαιτιότητά μας, παρακαλούμε επικοινωνήστε αμέσως με την Ομάδα Ploom Care μέσω των τρόπων που προβλέπονται στο άρθρο 2 ανωτέρω.

10.3. Σε όλες τις περιπτώσεις επιστροφής Προϊόντων λόγω διαπιστωμένης έλλειψης ανταπόκρισης στη σύμβαση κατά τα προβλεπόμενα στα άρθρα 534-538 ΑΚ, που αγοράστηκαν από το e-shop ή μέσω του Τηλεφωνικού Κέντρου, ισχύουν τα εξής:

- Επιστροφές γίνονται αποκλειστικά και μόνο προς εμάς μέσω της συνεργαζόμενης εταιρείας κούριερ. Η παραλαβή του Προϊόντος από πλευράς μας θα γίνεται μόνον από συνεργαζόμενη εταιρεία κούριερ αφού πρώτα επικοινωνήστε με την Ομάδα Ploom Care, είτε μέσω της φόρμας επικοινωνίας, είτε μέσω του Live Chat, είτε στέλνοντας email στο ploomcare@ploom.gr είτε καλώντας στο Τηλεφωνικό Κέντρο, για να μας ενημερώσετε σχετικά με το διαπιστωμένο πρόβλημα που έχει προκύψει σε συγκεκριμένο Προϊόν. Η παραλαβή του Προϊόντος προς επιστροφή θα γίνεται αποκλειστικά και μόνον από την διεύθυνση παράδοσης που είχατε δηλώσει κατά την τοποθέτηση της παραγγελίας σας είτε σε αυτή που θα δηλώσετε.

- Για να γίνει δεκτή μία επιστροφή θα πρέπει το Προϊόν να βρίσκεται στην κατάσταση που παραλήφθηκε, να μην έχει χρησιμοποιηθεί, πλην κατά το μέτρο που χρησιμοποιήθηκε σύμφωνα με τις οδηγίες χρήσης που περιλαμβάνονται στη συσκευασία, πριν διαπιστωθεί η έλλειψη ανταπόκρισης του στη σύμβαση κατά τα οριζόμενα στον ΑΚ, πλήρες με την αρχική συσκευασία του ακέραιη και να έχουν διατηρηθεί οι σωστές συνθήκες συντήρησης.

- Τα Προϊόντα, που επιστρέφονται πρέπει να συνοδεύονται: Με την απόδειξη λιανικής πώλησης. Επισημαίνουμε ότι εάν δεν υπάρχει η ανωτέρω απόδειξη, το αίτημά σας δεν είναι δυνατόν να ικανοποιηθεί, το δε Προϊόν δεν θα παραλαμβάνεται από πλευράς μας.

- Μέσα σε εύλογο χρονικό διάστημα θα διεκπεραιώσουμε το αίτημα σας.

10.4. Οι **εμπορικές εγγυήσεις** για τα Προϊόντα (στις περιπτώσεις που αυτές παρέχονται) παρέχονται από την JTI. Υπογραμμίζεται ότι ο Πωλητής δεν παρέχει ο ίδιος **εμπορική εγγύηση** ή επέκταση αυτής (ισχύει όμως η νόμιμη εγγύηση από την πώληση ως προβλέπεται από τον ΑΚ και εκάστοτε ισχύει). Ως προς την εγγύηση ισχύουν οι όροι που σας έχουν χορηγηθεί και που βρίσκονται σε κάθε περίπτωση διαθέσιμοι [εδώ](#).

Commented [CV1]: Link στους επικαιροποιημένους Όρους Εγγύησης.

11. Προϊόντα

11.1. Τα Προϊόντα ενδέχεται να διαφέρουν ελαφρώς από τις εικόνες τους. Οι εικόνες των Προϊόντων στον Ιστότοπο είναι μόνο επεξηγηματικές. Παρόλο που καταβάλλουμε κάθε προσπάθεια για την ακριβή εμφάνιση των χρωμάτων, δεν μπορούμε να εγγυηθούμε ότι η εμφάνιση των χρωμάτων του υπολογιστή σας αντικατοπτρίζει με ακρίβεια το χρώμα των Προϊόντων.

11.2. Η συσκευασία των Προϊόντων μπορεί να διαφέρει από εκείνη που εμφανίζεται στις εικόνες στον Ιστότοπο.

11.3. Ενδέχεται να αλλάξουμε το προϊόν:

- Όστε να αντισταθμίσουμε τις αλλαγές στις σχετικές νομοθετικές και κανονιστικές απαιτήσεις.
- Προκειμένου να εφαρμόσουμε μικρές τεχνικές προσαρμογές και βελτιώσεις για την βέλτιστη δυνατή εμπειρία σας στα Προϊόντα μας.

12. Τελικές διατάξεις

12.1. Διατηρούμε το δικαίωμα να επιλέγουμε κατά την απόλυτη κρίση μας τα Προϊόντα που διαθέτουμε προς πώληση στο e-shop και να τροποποιούμε, ανανεώνουμε ή/και αποσύρουμε αυτά οποτεδήποτε, αζημίως και χωρίς προηγούμενη ενημέρωση των καταναλωτών (κάθε αλλαγή θα πραγματοποιείται σε χρόνο προ της σύναψης της σύμβασης αγοραπωλησίας με συγκεκριμένο καταναλωτή και θα αφορά σε επόμενες παραγγελίες).

12.2. Ο Καταναλωτής θα πρέπει να ενημερώνεται για τους Όρους Πώλησης που αφορούν στις αγορές μέσω του e-shop και του Τηλεφωνικού Κέντρου κάθε φορά πριν την ολοκλήρωση της αγοράς του, καθώς αυτοί δύνανται να τροποποιούνται κατά καιρούς με απλή ανάρτηση τους στο διαδίκτυο (και ισχύ για μελλοντικές αγορές). Διατηρούμε το δικαίωμα (ενδεικτικά):

- να μεταβάλλουμε οποτεδήποτε, μέρος ή το σύνολο των Όρων (σε κάθε περίπτωση τα μέρη δεσμεύονται από τους όρους ως ισχύουν κατά τον χρόνο της πώλησης),
- να ανανεώσουμε ή αναβαθμίσουμε μέρος ή το σύνολο του περιεχομένου της Ιστοσελίδας, της εξωτερικής εμφάνισης, της δομής ή της σύνθεσης του e-shop, καθώς και των τεχνικών του προδιαγραφών,
- να περιορίσουμε την πρόσβαση στο σύνολο του e-shop ή σε μέρος αυτού ή του Τηλεφωνικού Κέντρου,
- να ματαιώσουμε, να αναστείλουμε οριστικά ή προσωρινά ή να τερματίσουμε τη λειτουργία τους,
- να τροποποιούμε τα παρεχόμενα προς πώληση Προϊόντα, να παύουμε οριστικά ή προσωρινά ή να καταργούμε την πώληση Προϊόντων,

- να τροποποιούμε τον τρόπο λειτουργίας του e-shop και τις χρεώσεις,
- να αναρτούμε προσφορές για συγκεκριμένο χρονικό διάστημα ή/και μέχρι εξαντλήσεως αποθεμάτων, να προβαίνουμε σε τακτικές ή έκτακτες εκπτώσεις, κ.ο.κ.

12.3. Σε περίπτωση που κάποιος Όρος κριθεί ως καταχρηστικός ή ακυρωθεί δεν θα συμπαρασύρει και τους λοιπούς Όρους που εξακολουθούν να ισχύουν και να δεσμεύουν τα μέρη. Όταν υπάρχει η δυνατότητα ένας όρος ή μέρος αυτού να ληφθεί υπόψη χωριστά προκειμένου να καταστεί έγκυρο το υπόλοιπο μέρος, ο όρος θα ερμηνεύεται ανάλογα. Διαφορετικά, τα μέρη συμφωνούν ότι ο όρος θα διορθώνεται και θα ερμηνεύεται ώστε να προσεγγίζει όσο το δυνατόν περισσότερο το αρχικό νόημα, σύμφωνα με το νόμο.

12.4. Οι παρόντες όροι έχουν συνταχθεί και ερμηνεύονται σύμφωνα με τους νόμους της Ελλάδας. Με την αποδοχή των παρόντων Όρων Πώλησης κατανοείτε ότι υπάγεστε στην αποκλειστική δικαιοδοσία των δικαστηρίων της Αθήνας στην Ελλάδα.

12.5 Σύμφωνα με την ΚΥΑ 70330/2015, η οποία ενσωμάτωσε την Οδηγία 2013/11/EK προβλέπεται η δυνατότητα ηλεκτρονικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών με τη διαδικασία Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών (ΕΕΔ). Ο Καταναλωτής που αντιμετωπίζει πρόβλημα με αγορά που πραγματοποίησε από το e-shop μπορεί να κινήσει την διαδικασία ΕΕΔ μέσω πλατφόρμας για την ηλεκτρονική επίλυση διαφορών διαθέσιμη στο <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>, η οποία δίνει τη δυνατότητα στους καταναλωτές και τους προμηθευτές να υποβάλουν τις τυχόν διαφορές, που προκύπτουν από αγορές μέσω διαδικτύου, σε διαδικασία επίλυσης μέσω διαδικτύου. Ο πιστοποιημένος για τον σκοπό αυτό Φορέας Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών (ΕΕΔ) είναι : το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας (ECC GREECE) – Συνήγορος του Καταναλωτή, Λεωφ. Αλεξάνδρας αρ. 144, 11 471, Αθήνα, +30 2106460284 +30 2106460784 info@eccgreece.gr και <http://www.synigoroskatanaloti.gr/>. Επισημαίνεται ότι απαραίτητη προϋπόθεση για να απευθυνθεί ο καταναλωτής στην διαδικασία Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφοράς είναι να έχει προηγουμένως γνωστοποιήσει το προς επίλυση ζήτημα στην Ομάδα Ploom Care:

- Μέσω της φόρμας επικοινωνίας
- Μέσω του LiveChat
- Μέσω email στο ploomcare@ploom.gr

- Καλώντας στο Τηλεφωνικό Κέντρο

Η ανωτέρω διαδικασία είναι νόμιμη, μη δεσμευτική για τα μέρη που δύνανται να αποχωρήσουν οποιαδήποτε στιγμή από αυτή. Ο Καταναλωτής δύναται να επικοινωνεί με τον ως άνω φορέα ΕΕΔ προκειμένου να τον καθοδηγήσει καθ' όλη τη διαδικασία υποβολής και διεκπεραίωσης της καταγγελίας του.

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την εναλλακτική επίλυση διαφορών μπορείτε να επισκεφθείτε την ιστοσελίδα http://www.synigoroskatanaloti.gr/stk_odr.html.

12.6. Τυχόν καθυστέρηση άσκησης από τα μέρη μέρους ή του συνόλου των δικαιωμάτων που απορρέουν από τους παρόντες όρους δεν επιφέρει αποδυνάμωση ή παραίτηση από το εν λόγω δικαίωμα το οποίο δύναται να ασκηθεί οποτεδήποτε και καθ' εύλογη κρίση του δικαιούχου.

12.7 Επισημαίνεται ότι η χρήση του α' πληθυντικού προσώπου στους παρόντες όρους αναφέρεται στον Πωλητή, στην Ομάδα Ploom Care ή/και σε άλλους τυχόν συνεργάτες αυτών, οι οποίοι εκτελούν ενέργειες για τη λειτουργία του παρόντος Ιστοτόπου ή/και του Τηλεφωνικού Κέντρου για τη διενέργεια πωλήσεων Προϊόντων και εξυπηρέτησης των Καταναλωτών κατά την άσκηση των δικαιωμάτων τους.

12.8. Οι παρόντες Όροι Πώλησης τέθηκαν σε ισχύ την 17 Οκτωβρίου 2023 και εφαρμόζονται σε όλες τις παραγγελίες που έγιναν εκείνη την ημερομηνία ή μετά τα μεσάνυχτα κατά την ημερομηνία αυτή.

Τελευταία ενημέρωση: 20/10/2025