

Στη συνέχεια της συζήτησης, ρωτήσατε τον κο Μιχαηλίδη, μήπως η συσκευή ήταν εκθεσιακή και για αυτό υπήρχε πρόβλημα στην πόρτα. Όπως σας διαβεβαίωσε, αλλά μπορείτε να το διαπιστώσετε και εσείς ο ίδιος, αν επισκεφτείτε το κατάστημα μας, όλα μας τα προϊόντα είναι συσκευασμένα και όχι ανοιχτά. Ενημερωτικά, τα τελευταία 2 περίπου χρόνια, λόγω κόστους και λόγω της πανδημίας, δε διαθέτουμε έκθεση με ανοιχτά προϊόντα. **Όλα τα προϊόντα που έχουμε σε απόθεμα αλλά και αυτά που παραγγέλνουμε από τις εκάστοτε προμηθεύτριες εταιρείες, είναι συσκευασμένα και αποσυσκευάζονται από εμάς, πάντα παρουσία του πελάτη, κατά την παράδοση, στις περιοχές που παραδίδει το δικό μας φορτηγό, όπως ακριβώς έγινε και στη δική σας περίπτωση.**

Η παράδοση των συσκευών γίνεται με τη συσκευασία τους, στο εσωτερικό της οικίας, ώστε να αποφεύγουμε εκδορές ή χτυπήματα από πόρτες και κλιμακοστάσια.

Μόνη εξαίρεση, οι συσκευές μεγάλου όγκου και βάρους που δεν μπορούν να ανέβουν από σκάλες και που δεν θέλει ο πελάτης να επιβαρυνθεί με έξοδα γερανού, κάτι το οποίο δε συνέβη στην περίπτωσή σας.

Ενημερωτικά, οι συσκευές αυτές παραδίδονται στο πεζοδρόμιο, ενώ πριν την ολοκλήρωση της διαδικασίας, επίσης αποσυσκευάζονται παρουσία του πελάτη, ώστε να εξασφαλίσουμε τόσο εμείς όσο και ο πελάτης ότι η συσκευή έχει φτάσει ακέραιη στον προορισμό της.

Πολιτική της εταιρεία μας είναι αμέσως μετά την παράδοση οποιασδήποτε συσκευής, από το δικό μας φορτηγό, ο πελάτης να υπογράφει το δελτίο παραλαβής, αφού το προϊόν έχει αποσυσκευαστεί στο χώρο του, αποδεχόμενος ότι (α) το προϊόν που παραδόθηκε ήταν το προϊόν που είχε όντως παραγγελθεί και (β) βρισκόταν σε καλή οπτική και λειτουργική κατάσταση, **όπως ακριβώς έγινε και στη δική σας περίπτωση.**

Στη συνέχεια ακολουθούν λεπτομέρειες σχετικά με τη μεταφορά και παράδοση της συσκευής, από την αποθήκη του καταστήματος μέχρι και την οικία του πελάτη, καθώς και πληροφορίες σχετικά με τη συσκευασία της.

Η συσκευασία των ψυγείων hitachi είναι χάρτινη με πάχος 0,5 εκατοστά ενώ οι 4 γωνιές της συσκευής καλύπτονται από φελιζόλ γωνιακού σχήματος. Ενδιάμεσα στα γωνιακά προστατευτικά φελιζόλ, στην πρόσοψη και τις πλευρικές όψεις, υπάρχουν ίσια κομμάτια από φελιζόλ, πάχους 1,5 εκατοστών. Στην άνω επιφάνεια του ψυγείου υπάρχουν 2 ακόμα προστατευτικές γωνιές από φελιζόλ αριστερά και δεξιά, ενώ επάνω από αυτές ένα κομμάτι χαρτόνι 0,5 εκατοστών. Στη συσκευή έχει τοποθετηθεί φελιζόλ και χαρτόνι πάχους 4 εκατοστών το οποίο προστατεύει το κάτω μέρος της συσκευής. Η συσκευή είναι δε καλυμμένη με μια νάιλον διαφανή σακούλα, ενώ στο σημείο της πόρτας υπάρχει και ένα μαλακό χαρτί ώστε να μην υπάρχει κίνδυνος γδαρσίματος από την τριβή του φελιζόλ με τη νάιλον σακούλα, στο σημείο της πόρτας, κατά τη διάρκεια των μετακινήσεων.

Η φόρτωση, η μεταφορά και η παράδοση της συσκευής στον χώρο σας (με το εταιρικό αυτοκίνητο) έγινε από εμένα προσωπικά (Αποστολόπουλο Παναγιώτη). Όσον αφορά την φόρτωση, η συσκευή τοποθετήθηκε με την πόρτα να κοιτά αριστερά και έξω από τη μεριά της καρότσας του φορτηγού μας, ώστε να μην υπάρχει θέμα σε περίπτωση φρεναρίσματος να μετακινηθεί εμπρός ή πίσω η συσκευή και να χτυπήσει η πόρτα. Δέθηκε με δυο ιμάντες σε διαφορετικές διευθύνσεις ώστε να αποφευχθεί η μετακίνηση μπρος ή πίσω άλλα και η περίπτωση ανατροπής αριστερά ή δεξιά που θα έβλαπτε τις πόρτες ή το μοτέρ κατά την μεταφορά.

Κατά την παράδοση στον χώρο σας, όταν το ψυγείο κατέβηκε, από το αυτοκίνητο της εταιρίας, συσκευασμένο, μεταφέρθηκε έως την πόρτα της οικίας σας με το μεταφορικό μας καρότσι στο οποίο έχει τοποθετηθεί αφρολέξ ώστε να μην υπάρχει κίνδυνός να προκληθούν ζημίες κατά την επαφή του με την πλαϊνή μεριά (εκεί που είναι το σώμα της συσκευής και όχι οι πόρτες).

Το ψυγείο πέρασε την πόρτα της οικίας σας συσκευασμένο και με την πρόσοψή του να κοιτά έξω από το σπίτι, μιας και αυτή ήταν η πιο στενή μεριά της συσκευής για να μπορέσει να μπει στην οικία σας, χωρίς να χτυπήσει στην κάσα της πόρτας σας.

Η συσκευή αποσυσκευάστηκε από εμάς, αφού πέρασε την πόρτα και ήταν μέσα στο σπίτι, ενώ καθ' όλη τη διάρκεια της μεταφοράς από το αυτοκίνητό μέχρι το σημείο που μας υποδείξατε, μιας και έγινε παρουσίας σας, η συσκευή δεν χτυπήθηκε πουθενά (αν είχε χτυπηθεί, θα μας το αναφέρατε, κάτι το οποίο δε συνέβη).

Για να μπορέσω να αφαιρέσω την χάρτινη συσκευασία, στη μια γωνία της συσκευής, έβαλα το χέρι μου, και όχι κάποιο μεταλλικό αντικείμενο (μαχαίρι ή κοπίδι), ώστε αποφύγω να σημαδέψω την συσκευή με οποιοδήποτε τρόπο. Έκανα μια κάθετη τομή στην μια γωνία ώστε να ανοίξει το πλαϊνό και να ανοίξουμε το χαρτόνι.

Στη συνέχεια, εσείς κρατούσατε τις πόρτες της κουζίνας ανοιχτές, για να μην χτυπηθούν τα πλαϊνά, έως ότου το μεταφέρουμε στον χώρο της κουζίνας, ενώ επίτηδες δεν αφαιρέσαμε τον πάτο της συσκευασίας ώστε να μην σύρουμε την συσκευή και τα πίσω πόδια της, τα οποία είναι κατασκευασμένα από λαμαρίνα, και γδάρουν τα πλακάκια σας. Ακόμα, θα ήθελα να αναφέρω ότι στον χώρο της κουζίνας που θα έμπαινε το ψυγείο, είχατε αφήσει μια μεταλλική στεφάνη μπασκέτας την οποία ζήτησα από τον συνάδελφό μου να την μεταφέρει στη μεριά του σαλονιού, ώστε να μην υπάρχει κίνδυνος να χτυπήσει την συσκευή. Μόλις η συσκευή έφτασε σε απόσταση 1,5 μέτρου από το σημείο τοποθέτησής, εγώ και ο συνάδελφός μου την σηκώσαμε για να αφαιρέσουμε τον πάτο της συσκευασίας.

Η συσκευή τοποθετήθηκε στην τελική της θέση, σηκώνοντας προσεκτικά το πίσω μέρος και τραβώντας την πλαϊνή δεξιά πλευρά, ώστε να μην δεχθεί σπρώξιμο ή πίεση από την μπροστινή μεριά που είναι οι πόρτες. Στην συνέχεια άνοιξα τις πόρτες και αφαίρεσα όλες τις ταινίες από το εσωτερικό της συσκευής, σας ενημέρωσα για τις λειτουργίες και τις ρυθμίσεις της και σας πρότεινα να μπει σε λειτουργία μετά από 2 ώρες ώστε να κάτσουν τα υγρά λόγω της μεταφοράς και της απόστασης. Μου αναφέρατε ότι ούτως ή άλλως θα το κάνατε γιατί θα περιμένατε να βάλετε και ένα πολύμπριζο ασφαλείας.

Προσωπικά, κατά την τοποθέτηση της συσκευής, δεν εντόπισα στο σώμα και στις πόρτες εκδορές, βαθουλώματα ή γρατζουνιές, όπως επίσης δεν υπήρξαν σπασίματα στα προστατευτικά φελιζόλ ή την χάρτινη περιμετρική συσκευασία πριν την αφαίρεση της. Θα ήθελα να σας υπενθυμίσω ότι ήσασταν παρών στον χώρο καθ' όλη την διάρκεια της διαδικασίας και θα μπορούσατε ανά πάσα στιγμή να δείτε αν υπάρχει κάποια εκδορά ή τρύπημα στην συσκευασία. Τέλος, σας ζήτησα πριν αποχωρήσουμε να υπογράψετε στο δελτίο παραλαβής, αποδεχόμενος ότι το προϊόν που σας παραδόθηκε ήταν αυτό που παραγγείλατε και ότι ήσασταν σύμφωνος με το κομμάτι της μεταφοράς, κάτι και το οποίο και πράξατε. Τέλος, μαζέψαμε τις συσκευασίες και αφού όλα ήταν ως έπρεπε, σας ευχαριστήσαμε και αποχωρήσαμε.

Σε περίπτωση, λοιπόν, που η συσκευή σας είχε υποστεί ζημιά, είτε κατά την μεταφορά, είτε κατά την φόρτωση-εκφόρτωση, είτε κατά την τοποθέτηση στον χώρο σας, θα ήταν υπαιτιότητα δική μας. Επίσης, αν κατά την αποσυσκευασία, εντοπίζαμε κάποιο εμφανές χτύπημα ή γδάρσιμο, από το εργοστάσιο, είναι πολιτική της εταιρείας μας να το επισημαίνουμε επιτόπου και να προχωρούμε σε άμεση αντικατάσταση της συσκευής, λόγω της ευκολίας των διαδικασιών με το service της αντιπροσωπίας, ενώ το ίδιο θα γινόταν και σε περίπτωση που την επόμενη μέρα μας καλούσατε να μας πείτε ότι η συσκευή δεν λειτουργεί καθόλου.

Στην προκειμένη περίπτωση, μπορώ να σας επιβεβαιώσω ότι η ως άνω περιγραφόμενες διαδικασίες φόρτωση-εκφόρτωσης, αποσυσκευασίας και μεταφοράς τηρήθηκαν κατά γράμμα από εμάς και είναι αυτές οι οποίες τηρούνται για όλους τους πελάτες στους οποίους παραδίδει το κατάστημα απευθείας. Συνεπώς, θεωρώ ότι με τόσα προστατευτικά που έχει η συσκευή αλλά και με την προσοχή που επιδείξαμε καθ' όλη τη διαδικασία, που προαναφέρθηκε αναλυτικά, το βαθούλωμα που περιγράφετε δεν έχει δημιουργηθεί από εμάς. Είναι κατασκευαστικό και έχει να κάνει με τον ποιοτικό έλεγχο και τις διαδικασίες παραγωγής του κατασκευαστή (όπως παραδέχεται και ο ίδιος στο εγχειρίδιό του, που ανέφερα στην αρχή της απάντησης), για αυτό και είναι ορατό με αλλαγή του φωτός ή υπό ορισμένη γωνία. Αν ήταν χτύπημα, το Inox θα είχε υποστεί στο σημείο και γρατζουνιές πέραν της εμβάθυνσης και η επιφάνεια του θα ήταν τραχιά.

Οπότε, αυτό που μπορούμε να πράξουμε ως κατάσταση, από την στιγμή που κατά την παράδοση και τοποθέτηση της συσκευής, ούτε εμείς, αλλά ούτε και εσείς αναγνωρίσατε κάποιο πρόβλημα (αφού υπογράψετε στο δελτίο παραλαβής) και αυτό το οποίο έκανε και ο κος Μιχαηλίδης, είναι να σας δώσουμε το τηλέφωνο του τεχνικού τμήματός service του κατασκευαστή και να κλείστε ένα ραντεβού σε ώρες και μέρες που σας εξυπηρετεί, ώστε να περάσει ο τεχνικός και να διαπιστώσει αν το συγκεκριμένο πρόβλημα είναι όντως βαθούλωμα από χτύπημα ή είναι αυτό που περιγράφεται στην σελίδα 12 των οδηγιών.

Όσον αφορά την υποστήριξη για μετά την πώληση, ένα κατάσταση μεταπώλησης συσκευών, όπως το δικό μας, δεν διαθέτει δικό του τεχνικό τμήμα, ώστε να μπορεί να υποστηρίξει την επίλυση τεχνικών προβλημάτων με την διαδικασία της επιδιόρθωσης της συσκευής. Αυτό είναι ρόλος του επισκευαστικού τμήματός της εκάστοτε κατασκευάστριας εταιρείας ή του επισήμου αντιπροσώπου της. Λόγω του κανονισμού GDPR, που από το 2016 και μετά έχει επιβάλει η Ευρωπαϊκή Ένωση, τα τεχνικά τμήματα (service) των κατασκευαστών ή των αντιπρόσωπων αυτών, επεξεργάζονται προσωπικά δεδομένα των πελατών, οπότε και αποζητούν να μιλούν με τους καταναλωτές απευθείας και όχι μέσω του καταστήματος, ώστε να υπάρχουν και οι κατάλληλες συναινέσεις για την επεξεργασία στοιχείων, όπως τηλεφωνα, διευθύνσεις, email κτλ.

Προκειμένου ένα κατάστημα να μπορεί να επικοινωνήσει με το τεχνικό τμήμα μιας εταιρείας και να δηλώσει μια βλάβη για λογαριασμό του πελάτη, θα πρέπει πρώτα να έχει την έγγραφη συναίνεσή του για να δώσει τα προσωπικά του στοιχεία στην εταιρεία, ώστε να μπορούν να χρησιμοποιηθούν για την ενημέρωση της εξέλιξής της βλάβης, αλλά και για προωθητικές-διαφημιστικές ενέργειες που θα θελήσει να κάνει η εταιρεία ή για έρευνες αξιολόγησης του τεχνικού της τμήματος.

Η υποστήριξη και η εγγύηση μιας συσκευής δίνεται από την κατασκευάστρια εταιρεία και το τεχνικό τμήμα service του αντιπροσώπου αυτής και ακολουθεί τους κανόνες που ορίζονται στο έντυπο εγγύησης του κατασκευαστή (για την συγκεκριμένη συσκευή μπορείτε να δείτε εδώ [https://www.homeappliances.hitachi.com/gr/image/Hitachi\\_Refrigerator\\_Warranty\\_Greece\\_2020.pdf](https://www.homeappliances.hitachi.com/gr/image/Hitachi_Refrigerator_Warranty_Greece_2020.pdf)), τις προδιαγραφές λειτουργίας που μπορεί να έχει προσθέσει ο κατασκευαστής στο εγχειρίδιο χρήσης και τις διαδικασίες που πρέπει να ακολουθήσουν από το τεχνικό τμήμα.

**Ένα κατάστημα**, όπως το δικό μας, δεν μπορεί να υποχρεώσει ούτε την κατασκευάστρια εταιρεία ούτε και το τεχνικό της τμήμα να ακολουθήσει διαφορετική πολιτική. Επίσης, **δεν μπορεί να αναλάβει την ευθύνη όταν το πρόβλημα δεν δημιουργείται από απροσεξία των υπαλλήλων του, αλλά από θέματα του κατασκευαστή, τα οποία αναφέρει ρητώς και ο ίδιος ότι μπορούν να εμφανίζονται κατά την διαδικασία κατασκευής του προϊόντος.**