

## 1. Συχνές Ερωτήσεις για την Παράδοση

Συχνές ερωτήσεις και απαντήσεις σχετικά με τις παραδόσεις από το ηλεκτρονικό κατάστημα της Molton Brown

- 1: Πώς θα ξέρω ότι τα προϊόντα μου έχουν αποσταλεί;**
- 2: Πώς θα σταλεί η παραγγελία μου;**
- 3: Πώς μπορώ να εντοπίσω την παραγγελία μου;**
- 4: Τι θα συμβεί εάν χάσω την προγραμματισμένη παράδοση;**
- 5: Τι γίνεται εάν δεν επιθυμώ πλέον την παραγγελία;**
- 6: Τι γίνεται εάν η παραγγελία μου φτάσει κατεστραμμένη;**
- 7: Τι γίνεται εάν τα προϊόντα αργήσουν να φτάσουν;**
- 8: Μπορείτε να στείλετε όλα τα προϊόντα σας σε όλες τις χώρες;**

- 1: Πώς θα ξέρω ότι τα προϊόντα μου έχουν αποσταλεί;**

Μόλις στείλουμε την παραγγελία σας, θα λάβετε ένα ενημερωτικό email το οποίο θα περιλαμβάνει τις λεπτομέρειες της αγοράς σας, καθώς και τον αριθμό εντοπισμού (tracking number) για την παράδοσης της σε εσάς.

- 2: Πώς θα σταλεί η παραγγελία μου;**

Οι παραγγελίες που γίνονται από Δευτέρα - Παρασκευή πριν τις 12 μ.μ. θα αποστέλλονται με courier την ίδια ημέρα και θα παραδίδονται την επόμενη εργάσιμη ημέρα. Οι παραγγελίες που γίνονται μετά τις 12 μ.μ. θα αποστέλλονται την επόμενη εργάσιμη ημέρα. Οι παραγγελίες που γίνονται πριν το μεσημέρι της Παρασκευής θα αποστέλλονται την ίδια μέρα, αλλά θα παραδίδονται την ερχόμενη Δευτέρα. Δεν αποστέλλουμε ή παραδίδουμε σε αργίες και μερικοί προορισμοί μπορεί να χρειαστούν λίγο περισσότερο χρόνο για την παράδοση.

- 3: Πώς μπορώ να εντοπίσω την παραγγελία μου;**

Θα λάβετε ενημερωτικό email με τον αριθμό εντοπισμού (tracking number) της παραγγελίας σας, μαζί με την επιβεβαίωση της αποστολής. Εάν είστε εγγεγραμμένος πελάτης μπορείτε, επίσης, να βρείτε αυτές τις πληροφορίες στο ιστορικό της παραγγελίας σας, αφού πρώτα συνδεθείτε στο λογαριασμό σας στο [www.moltonbrown.gr](http://www.moltonbrown.gr).

- 4: Τι θα συμβεί εάν χάσω την προγραμματισμένη παράδοση;**

Όλες οι παραδόσεις θα γίνονται μέσω υπηρεσίας courier και θα χρειαστεί υπογραφή. Βεβαιωθείτε ότι κάποιος βρίσκεται στη διεύθυνση παράδοσης που θα μπορεί να παραλάβει. Αν χάσετε την προγραμματισμένη παράδοση, ο courier θα αφήσει ένα σημείωμα ειδοποίησης και να προσπαθήσει ξανά την επόμενη εργάσιμη ημέρα. Ο courier θα το κάνει αυτό σε δυο διαδοχικές εργάσιμες ημέρες, εκτός εάν ειδοποιηθεί από εσάς ή από ένα μέλος της ομάδας Εξυπηρέτησης Πελατών να περιμένει για μελλοντική ημερομηνία παράδοσης. Αν θέλετε να αλλάξετε τη διεύθυνση παραλαβής, ενημερώστε την ομάδα Εξυπηρέτησης Πελατών. Εάν ο courier έχει περάσει δυο φορές για να παραδώσει τα προϊόντα σας χωρίς ανταπόκριση, το πακέτο θα επιστρέψει σε εμάς.

**5: Τι γίνεται εάν δεν επιθυμώ πλέον την παραγγελία;**

Δείτε την πολιτική επιστροφών στο [www.moltonbrown.gr](http://www.moltonbrown.gr) για να μάθετε περισσότερα.

**6: Τι γίνεται εάν η παραγγελία μου φτάσει κατεστραμμένη;**

Δεν χρειάζεται να ανησυχείτε - αν μέρος ή ολόκληρη η παραγγελία σας καταστραφεί κατά τη μεταφορά, καλέστε την ίδια μέρα στο Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών στο +30 2111887117, 10:00 π.μ. – 16:00 μ.μ. Δευτέρα έως Παρασκευή ή στείλτε email στο [customerservice.moltonbrown@beautyvibes.gr](mailto:customerservice.moltonbrown@beautyvibes.gr) και θα την αντικαταστήσουμε αμέσως.

Στις περισσότερες περιπτώσεις θα πρέπει να παραλάβουμε πίσω τα κατεστραμμένα είδη, από κάποια διεύθυνση που σας εξυπηρετεί. Αυτό συμβαίνει για λόγους ποιοτικού ελέγχου.

**7: Τι γίνεται εάν τα προϊόντα αργήσουν να φτάσουν;**

Αν η παραγγελία σας δεν φτάσει την αναμενόμενη ημερομηνία εξαιτίας κάποιου σφάλματος στην αποστολή ή κάποιου κωλύματος του courier, καλέστε στο Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών στο +30 2111887117, 10:00 π.μ. – 16:00 μ.μ. Δευτέρα έως Παρασκευή ή στείλτε email στο [customerservice.moltonbrown@beautyvibes.gr](mailto:customerservice.moltonbrown@beautyvibes.gr). Η ομάδα μας θα προχωρήσει σε μερική ή ολική πίστωση για το κόστος αποστολής, εφόσον οφείλεται σε δικό μας λάθος. Δεν είμαστε υπεύθυνοι για την πίστωση κόστους αποστολής για καταστάσεις που δεν υπόκεινται στον δικό μας έλεγχο.

**8: Μπορείτε να στείλετε όλα τα προϊόντα σας σε όλες τις χώρες;**

Αποστολές γίνονται μόνο εντός Ελλάδας.

## 2. Συχνές Ερωτήσεις για την Διαδικασία Παραγγελίας

Διαδικασία παραγγελίας συχνές ερωτήσεις (FAQs) στο [www.moltonbrown.gr](http://www.moltonbrown.gr)

- 1: Πώς θα ξέρω ότι η παραγγελία μου ήταν επιτυχής;**
- 2: Τι γίνεται εάν η πληρωμή μου απορριφθεί;**
- 3: Μπορώ να ακυρώσω την παραγγελία μου αφού έχω λάβει επιβεβαίωση της;**
- 4: Πώς αποθηκεύετε τα προσωπικά μου στοιχεία;**
- 5: Πώς μπορώ να στείλω ένα δώρο σε κάποιον άλλο;**
- 6: Μπορώ να παραλάβω την παραγγελία μου σε συσκευασία δώρου;**
- 7: Θα δει ο παραλήπτης τις τιμές των δώρων που αγόρασα;**
- 8: Μπορώ να μιλήσω με το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών;**

- 1: Πώς θα ξέρω ότι η παραγγελία μου ήταν επιτυχής;**

Μόλις ολοκληρωθεί η επεξεργασία της παραγγελίας σας, θα εμφανιστεί μια σελίδα επιβεβαίωσης με τον αριθμό αναφοράς της παραγγελία σας. Θα σας στείλουμε, επίσης, ένα email επιβεβαίωσης.

- 2: Τι γίνεται εάν η πληρωμή μου απορριφθεί;**

Αν η πληρωμή σας δεν είναι επιτυχής για οποιονδήποτε λόγο, θα εμφανιστεί ένα μήνυμα απόρριψης στην τελική σελίδα πληρωμής. Προτείνουμε να επιστρέψετε στη σελίδα παραγγελίας σας για να βεβαιωθείτε ότι όλες οι λεπτομέρειες που καταχωρίσατε είναι σωστές, προτού προσπαθήσετε να υποβάλετε ξανά την παραγγελία σας. Θα μπορούσατε επίσης να επιλέξετε ένα διαφορετικό τρόπο πληρωμής, εάν το επιθυμείτε. Εάν το μήνυμα απόρριψης παραμένει, καλέστε την Γραμμή Εξυπηρέτησης Πελατών μας καλέστε στο Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών στο ++30 2111887117, 10:00 π.μ. – 16:00 μ.μ. Δευτέρα έως Παρασκευή ή στείλτε email στο [customerservice.moltonbrown@beautyvibes.gr](mailto:customerservice.moltonbrown@beautyvibes.gr) και η ομάδα μας θα κάνει ό, τι μπορεί για να σας βοηθήσει.

- 3: Μπορώ να ακυρώσω την παραγγελία μου αφού έχω λάβει επιβεβαίωση της;**

Εάν το προϊόν σας δεν έχει ήδη αποσταλεί, θα εξετάσουμε αν είναι δυνατό να ακυρώσουμε την παραγγελία σας πριν τα εμπορεύματα αποχωρήσουν από την αποθήκη μας. Επικοινωνήστε με την ομάδα μας στο Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών στο +30 2111887117, 10:00 π.μ. – 16:00 μ.μ. Δευτέρα έως Παρασκευή.

Εάν τα εμπορεύματά σας έχουν ήδη αποσταλεί, μπορείτε να αρνηθείτε την παραλαβή της παραγγελίας, η οποία στη συνέχεια θα μας επιστραφεί. Αφού επιστραφούν στην αποθήκη μας, θα σας επιστρέψουμε τα χρήματά σας, μείον το αρχικό κόστος ταχυδρομικής αποστολής.

Αν έχετε ήδη λάβει τα προϊόντα, παρακαλούμε δείτε την πολιτική επιστροφών μας για πλήρεις λεπτομέρειες σχετικά με τον τρόπο επιστροφής τους σε εμάς, στο [www.moltonbrown.gr](http://www.moltonbrown.gr).

- 4: Πώς αποθηκεύετε τα προσωπικά μου στοιχεία;**

Αν επισκέπτεστε την ιστοσελίδα μας, ο διακομιστής μας αναγνωρίζει αυτόματα το domain name σας, αλλά η διεύθυνση ηλεκτρονικού σας ταχυδρομείου παραμένει ιδιωτική.

Συλλέγουμε μόνο το domain name των επισκεπτών στην ιστοσελίδα μας και τις σχετικές πληροφορίες αναφορικά με τις σελίδες που επισκέπτονται ή εισέρχονται οι πελάτες.

Εάν μας στείλετε μήνυμα με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, θα σημειώσουμε τη διεύθυνσή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου σας καθώς και τις πληροφορίες που προσφέρονται εθελοντικά μέσω ερευνών ή/ και αν εγγραφείτε στον ιστότοπό μας, όπως το όνομα σας, τη διεύθυνση και τον αριθμό τηλεφώνου σας. Συλλέγουμε αυτές τις πληροφορίες για να κάνουμε ακόμα καλύτερη την ιστοσελίδα μας, να σας κρατάμε σε ενημέρωση για αλλαγές σε αυτήν και να επικοινωνούμε μαζί σας για να ακούσουμε την γνώμη σας. Για να διαβάσετε περισσότερα σχετικά με αυτό, ρίξτε μια ματιά στην πολιτική απορρήτου και cookie μας.

**5: Πώς μπορώ να στείλω ένα δώρο σε κάποιον άλλο;**

Κατά την ολοκλήρωση της παραγγελίας, θα σας ζητήσουμε να εισαγάγετε μια διεύθυνση παράδοσης. Αν έχετε ήδη καταχωρίσει και αποθηκεύσει αυτή τη διεύθυνση παράδοσης στις διευθύνσεις σας, μπορείτε απλά να την επιλέξετε όταν σας ζητηθεί. Εάν δεν το έχετε κάνει, απλά εισάγετε το όνομα και τη διεύθυνση του παραλήπτη στην φόρμα που θα σας εμφανιστεί .

**6: Μπορώ να παραλάβω την παραγγελία μου σε συσκευασία δώρου;**

Προσφέρουμε ένα προαιρετικό κουτί δώρου (εξάλλου όλα είναι θέμα λεπτομέρειας) με όλες τις παραγγελίες. Μπορείτε να κάνετε αυτή την επιλογή στη σελίδα με το καλάθι σας. Αυτή η υπηρεσία αφορά ένα κουτί ανά παραγγελία. Μερικά από τα προϊόντα μας είναι ήδη τυλιγμένα στα δικά τους ιδιαίτερα περιτυλίγματα και έτσι δεν θα χρειαστεί να τα πακετάρετε σαν δώρα. Για να μάθετε περισσότερα, επισκεφτείτε τις σελίδες πληροφοριών προϊόντων μας.

**7: Θα δει ο παραλήπτης τις τιμές των δώρων που αγόρασα;**

Κάθε φορά που βλέπουμε μια διεύθυνση αποστολής διαφορετική από τη διεύθυνση χρέωσης, επισυνάπτουμε μια λίστα που αναφέρει λεπτομερώς τι πρέπει να περιέχει το πακέτο, αλλά κρατάμε την τιμή μυστική. Στέλνουμε απόδειξη στη διεύθυνση χρέωσης με ξεχωριστό φάκελο.

**8: Μπορώ να μιλήσω με το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών;**

Φυσικά. Απλά καλέστε ένα μέλος της ομάδας μας στο Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών στο +30 2111887117, 10:00 π.μ. – 16:00 μ.μ. Δευτέρα έως Παρασκευή και θα χαρούμε να σας βοηθήσουμε. Αν προτιμάτε, μπορείτε να μας στείλετε ένα email στην ηλεκτρονική μας διεύθυνση [customerservice.moltonbrown@beautyvibes.gr](mailto:customerservice.moltonbrown@beautyvibes.gr).

### 3. Συχνές Ερωτήσεις Για τον Λογαριασμό σας

Συχνές ερωτήσεις και απαντήσεις σχετικά με τον διαδικτυακό λογαριασμό σας στην Molton Brown

- 1: Πώς εγγράφομαι για την απόκτηση διαδικτυακού λογαριασμού;
- 2: Πώς αποσυνδέομαι από τον λογαριασμό μου;
- 3: Ξέχασα το όνομα χρήστη/ κωδικό μου.
- 4: Μπορώ να αλλάξω τον κωδικό πρόσβασης μου;

**5: Ποια είναι τα προνόμια ενός διαδικτυακού λογαριασμού;**

**6: Πώς προσθέτω ή αλλάζω μια διεύθυνση στο πεδίο όπου αναγράφεται η διεύθυνση μου;**

**7: Πώς μπορώ να ενταχθώ στη λίστα αλληλογραφίας σας;**

**8: Πώς μπορώ να διαγραφώ από τη λίστα αλληλογραφίας σας;**

**1: Πώς εγγράφομαι για την απόκτηση διαδικτυακού λογαριασμού;**

Για τη δημιουργία ενός διαδικτυακού λογαριασμού μπορείτε να εγγραφείτε με δύο τρόπους:

1. Επιλέξτε τα προϊόντα που θέλετε να αγοράσετε και προχωρήστε στο ταμείο. Συμπληρώστε την ενότητα "Νέος Πελάτης" και ολοκληρώστε τη διαδικασία πληρωμής. Για την επιβεβαίωση του διαδικτυακού σας λογαριασμού θα σας στείλουμε ένα μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email) καθώς και επιβεβαίωση της παραγγελίας.

2. Εάν δεν θέλετε να πραγματοποιήσετε μια ηλεκτρονική παραγγελία αυτή τη στιγμή, μπορείτε να επιλέξετε το σύνδεσμο "Συνδεθείτε ή Δημιουργήστε λογαριασμό" που βρίσκεται στην κορυφή της ιστοσελίδας και να εισάγετε τα στοιχεία εγγραφής σας.

Με την ολοκλήρωση της εγγραφής σας θα σας σταλεί σχετικό email για την επιβεβαίωση της εγγραφής.

**2: Πώς αποσυνδέομαι από τον λογαριασμό μου;**

Μόλις συνδεθείτε στο "Ο λογαριασμός μου", θα εμφανιστεί η σελίδα με τις πληροφορίες του λογαριασμού σας. Εκεί μπορείτε να επιλέξετε το σύνδεσμο "Αποσύνδεση". Μόλις κάνετε κλικ σε αυτόν τον σύνδεσμο, θα εμφανιστεί μια σελίδα επιβεβαίωσης, ενημερώνοντάς σας ότι έχετε αποσυνδεθεί από το λογαριασμό σας.

**3: Έχω ξεχάσει το όνομα χρήστη/ τον κωδικό πρόσβασής μου.**

Μην ανησυχείτε, αυτό μπορεί να επιλυθεί πολύ σύντομα. Ως όνομα χρήστη θα έχετε την διεύθυνση του ηλεκτρονικού σας ταχυδρομείου. Εάν ξεχάσατε τον κωδικό πρόσβασής σας, κάντε κλικ στο σύνδεσμο «Ξεχάσατε τον κωδικό πρόσβασής σας;». Θα εμφανιστεί μια νέα σελίδα, ζητώντας σας να εισαγάγετε τη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου σας. Μόλις το κάνετε αυτό, κάντε κλικ στην επιλογή "Υποβολή" και ένας νέος κωδικός πρόσβασης θα αποσταλεί στη διεύθυνση που ταιριάζει με το όνομα χρήστη του λογαριασμού σας.

Εάν εξακολουθείτε να αντιμετωπίζετε προβλήματα σύνδεσης, καλέστε το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών στο +30 2111887117, 10:00 π.μ. – 16:00 μ.μ. Δευτέρα έως Παρασκευή και θα χαρούμε να σας βοηθήσουμε. Αν προτιμάτε, μπορείτε να μας στείλετε ένα email στην ηλεκτρονική μας διεύθυνση [customerservice.moltonbrown@beautyvibes.gr](mailto:customerservice.moltonbrown@beautyvibes.gr).

Αν λάβετε email Αλλαγής Προσωπικού Κωδικού χωρίς να το έχετε ζητήσει, επικοινωνήστε άμεσα με το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών μας .

**4: Μπορώ να αλλάξω τον κωδικό πρόσβασης μου;**

Μπορείτε να αλλάξετε τον κωδικό πρόσβασής σας ανά πάσα στιγμή όταν είστε συνδεδεμένοι στο λογαριασμό σας μέσω του πεδίου «Ο λογαριασμός μου». Απλώς επιλέξτε το πεδίο «Ρυθμίσεις Λογαριασμού», συμπληρώστε τα πεδία που εμφανίζονται στην οθόνη και επιλέξτε «Ενημέρωση πληροφοριών» .

**5: Ποια είναι τα προνόμια ενός διαδικτυακού λογαριασμού;**

Πραγματοποιώντας εγγραφή με τα στοιχεία σας και δημιουργώντας λογαριασμό θα μπορείτε να παρακολουθείτε το ιστορικό και την κατάσταση των παραγγελιών σας, να καταχωρείτε τις διευθύνσεις παράδοσης που επιθυμείτε να είναι διαθέσιμες σε περίπτωση που προγραμματίζετε να στείλετε κάποια δώρα), να ενημερώνετε το προσωπικό σας προφίλ καθώς και τα αγαπημένα σας προϊόντα της Molton Brown και να απολαμβάνετε μια γρήγορη εξυπηρέτηση στο checkout.

**6: Πώς προσθέτω ή αλλάζω μια διεύθυνση στο πεδίο όπου αναγράφεται η διεύθυνσή μου;**

Μπορείτε να προσθέσετε ή να αφαιρέσετε μια διεύθυνση ή να τροποποιήσετε μια ήδη υπάρχουσα διεύθυνση όταν είστε συνδεδεμένοι στο «Ο λογαριασμός σας» μέσω του πεδίου «Διευθύνσεις».

**7: Πώς μπορώ να ενταχθώ στη λίστα αλληλογραφίας σας (newsletter);**

Θα μπορείτε να ενταχθείτε στη λίστα μας όταν κάνετε μια παραγγελία ή όταν κάνετε εγγραφή για έναν διαδικτυακό λογαριασμό. Εάν αργότερα αισθάνεστε ότι προτιμάτε να μη λαμβάνετε τα newsletter μας, μπορείτε να αποχωρήσετε (παρόλο που είναι τέλεια).

**8: Πώς μπορώ να διαγραφώ από τη λίστα αλληλογραφίας σας (newsletter);**

Μπορείτε να διαγραφείτε από τη λίστα μας με δύο τρόπους:

1. Κάντε κλικ στο σύνδεσμο "Unsubscribe" που βρίσκεται στα μηνύματά ηλεκτρονικού ταχυδρομείου μας. Αυτό σας επιτρέπει να διαγραφείτε από τη λίστα αλληλογραφίας μας (newsletter).

**4. Συχνές Ερωτήσεις για τα προϊόντα**

Συχνές ερωτήσεις και απαντήσεις σχετικά με τα προϊόντα Molton Brown.

**1: Μόλις ανοιχτούν, πόσο καιρό είναι ασφαλή τα προϊόντα σας για χρήση;**

**2: Νομίζω ότι το προϊόν μου έχει λήξει. Τι πρέπει να κάνω;**

**3: Είναι ασφαλή τα προϊόντα σας κατά τη διάρκεια της εγκυμοσύνης;**

**4: Τα προϊόντα σας είναι κατάλληλα για vegans;**

**5: Η συλλογή Milk Musk είναι vegan;**

**6: Τα προϊόντα σας είναι χωρίς συντηρητικά;**

**7: Τα προϊόντα σας περιέχουν λαουρυλο-αιθεροθεϊκό νάτριο;**

**8: Μπορώ να αγοράσω επιτοίχιες βάσεις, όπως αυτούς που έχω εντοπίσει στα ξενοδοχεία;**

**10: Τα προϊόντα σας είναι ασφαλή για τα παιδιά;**

**11: Προσφέρετε δωρεάν δείγματα;**

**12: Μπορώ να αγοράσω προϊόντα σε μέγεθος δείγματος, όπως γαμήλια δώρα για τους καλεσμένους ή τσαντάκια με προϊόντα;**

**13: Μπορώ να αγοράσω αντλίες για τα αφρόλουτρά μου;**

**14: Γιατί διακόπτεται η παραγωγή στο αγαπημένο μου προϊόν; Τι μπορώ να χρησιμοποιήσω τώρα;**

**15: Γιατί το κουτί δώρου μου έφτασε σε μια επίπεδη συσκευασία;**

**1: Μόλις ανοιχτούν, πόσο καιρό είναι ασφαλή τα προϊόντα σας για χρήση;**

Μπορείτε να βρείτε αυτές τις πληροφορίες τόσο στη συσκευασία του προϊόντος όσο και στο εξωτερικό κουτί (εάν υπάρχει). Στο πλαίσιο των οδηγιών της ΕΕ για τα καλλυντικά (δηλαδή των κανόνων που πρέπει να ακολουθεί η βιομηχανία ομορφιάς στην Ευρώπη), η περίοδος μετά το άνοιγμα (ΡΑΟ) εμφανίζεται ως μια μικρή εικόνα ενός ανοιχτού δοχείου με έναν αριθμό που εμφανίζεται στη μέση.

Ο αριθμός σας δείχνει πόσο μπορεί να διατηρηθεί ένα ανοιχτό προϊόν (για παράδειγμα, 12M δηλώνει 12 μήνες).

Μπορείτε να βρείτε τις πληροφορίες ΡΑΟ για τα προϊόντα προσωπικής φροντίδας, όπως για το μάντιο και το σώμα σας, σαπούνια για τα χέρια και λοσιόν, προϊόντα για τα μαλλιά και περιποίηση της επιδερμίδας. Δεν παρέχουμε αυτές τις πληροφορίες για τα κεριά, τα αρώματα για το σπίτι ή τα αξεσουάρ.

**2: Νομίζω ότι το προϊόν μου έχει λήξει. Τι πρέπει να κάνω;**

Οι δοκιμές που διεξάγονται κατά την δημιουργία των προϊόντων μας διασφαλίζουν ότι είναι όλα ασφαλή και παραμένουν στην καλύτερη μορφή τους για τουλάχιστον τρία χρόνια από την ημέρα που έχουν παρασκευαστηκαν στο εργοστάσιό μας στο Elsenham.

Εάν εντοπίσετε τυχόν αλλαγές στην εμφάνιση ή την απόδοση οποιουδήποτε από τα προϊόντα μας, η ομάδα Ποιοτικού Ελέγχου μπορεί να διερευνήσει και να επανεξετάσει τα προϊόντα για να διασφαλίσει την ποιότητα τους.

Απλά επικοινωνήστε με το Τμήμα εξυπηρέτησης Πελατών στο τηλ.: +30 2111887117, 10:00 π.μ. – 16:00 μ.μ. Δευτέρα έως Παρασκευή.

**3: Είναι ασφαλή τα προϊόντα σας κατά τη διάρκεια της εγκυμοσύνης;**

Τα περισσότερα από τα προϊόντα μας ενδείκνυται να χρησιμοποιούνται, αλλά πιστεύουμε ότι είναι καλύτερο να κάνετε μια δοκιμή αλλεργίας όταν είστε έγκυος εάν χρησιμοποιείτε τα προϊόντα για πρώτη φορά ή αν δεν έχετε χρησιμοποιήσει τα προϊόντα μας για αρκετό καιρό. Αυτό οφείλεται στο γεγονός ότι το δέρμα σας μπορεί να γίνει πιο ευαίσθητο κατά τη διάρκεια και μετά τους μήνες εγκυμοσύνης.

Εάν δεν είστε σίγουρες για τη χρήση κάποιων από τα προϊόντα μας ενώ είστε έγκυος, ζητήστε τη συμβουλή του γιατρού σας πριν τα χρησιμοποιήσετε.

**4: Τα προϊόντα σας είναι κατάλληλα για vegans;**

Τα προϊόντα μας δεν είναι επίσημα πιστοποιημένα ως vegan, ωστόσο μπορούμε να επιβεβαιώσουμε ότι τα προϊόντα μας δεν περιέχουν συστατικά ζωικής προέλευσης, με εξαίρεση το Milk Musk Eau de Toilette, Milk

Musk Bath & Shower Gel, Milk Musk Body Lotion, Vitamin Lipsaver, Oudh Accord & Gold Single Wick Candle, Oudh Accord & Gold Three Wick Candle και το Ultra Milk soap που διατίθεται αποκλειστικά σε επιλεγμένα ξενοδοχεία.

\* Κανένα συστατικό ζωικής προέλευσης

#### **5: Η συλλογή Milk Musk είναι vegan;**

Ενώ το Milk Musk Eau de Parfum και Scented Candle είναι vegan, η πρώτη παρτίδα παραγωγής του Milk Musk Eau de Toilette, Bath & Shower Gel and Body, είναι vegetarian.

Θα θέλαμε να σας διαβεβαιώσουμε ότι η συλλογή Milk Musk δεν περιέχει γάλα, το άρωμα του γάλακτος δημιουργήθηκε από μια μοναδική σύνθεση αρωμάτων από την Senior Perfumer Maïa Lernout. Το μη-vegan συστατικό που χρησιμοποιήθηκε είναι η αμφρετολίδη, που προέρχεται από ρητίνη shellac. Χρησιμοποιείται ευρέως στα καλλυντικά και ως πρόσθετο τροφίμων, είναι συμβατή με vegetarian αλλά όχι vegan διατροφή. Σύντομα θα αντικαταστήσουμε την αμφρετολίδη με μια vegan εναλλακτική.

Είμαστε υπερήφανοι που μοιραζόμαστε μαζί σας ότι όλα τα προϊόντα μας θα είναι 100% vegan μέχρι το 2021.

#### **6: Τα προϊόντα σας είναι χωρίς συντηρητικά;**

Χρησιμοποιούμε μόνο συστατικά που είναι ασφαλή και νόμιμα επιτρεπόμενα σε καλλυντικά προϊόντα παγκοσμίως.

Παρόλο που έχει υπάρξει σημαντικό ενδιαφέρον στα μέσα ενημέρωσης σχετικά με τη χρήση parabens, δεν έχει αποδειχθεί ότι τα συντηρητικά αυτά έχουν αρνητικές επιπτώσεις. Μπορούμε να επιβεβαιώσουμε ότι η πρόσφατη ανανέωση των προϊόντων σώματος και χεριών είναι χωρίς συντηρητικά, όπως και οι συλλογές περιποίησης σώματος και επιδερμίδας.

Θα θέλαμε επίσης να σας διαβεβαιώσουμε ότι οι νέες συνθέσεις από εδώ και στο εξής θα είναι επίσης χωρίς συντηρητικά. Οι προηγούμενες μας εκδόσεις περιέχουν parabens, που χρησιμοποιούνται ως συντηρητικά για να διατηρούν τα προϊόντα μας ασφαλή και να έχουν το καλύτερο δυνατό αποτέλεσμα.

#### **7: Τα προϊόντα σας περιέχουν λαουρυλο-αιθεροθειικό νάτριο;**

Τα προϊόντα μας περιέχουν SLES.

Το λαουρυλο-αιθεροθειικό νάτριο (SLES) είναι μέρος μιας οικογένειας συστατικών γνωστών ως επιφανειοδραστικές ουσίες. Έχουν χρησιμοποιηθεί ευρύτατα εδώ και πολλά χρόνια ως καθαριστικός παράγοντας σε προϊόντα προσωπικής φροντίδας, όπως προϊόντα για καθαρισμό σώματος, σαμπουάν και οδοντόκρεμα. Γνωρίζουμε από επιστημονικές μελέτες ότι το SLES είναι ασφαλές για χρήση σε καλλυντικά και προϊόντα περιποίησης και χρησιμοποιείται ευρέως στην ΕΕ, τις ΗΠΑ και την Ιαπωνία.

#### **8: Μπορώ να αγοράσω επιτοίχιες βάσεις, όπως αυτούς που έχω εντοπίσει στα ξενοδοχεία;**

Λυπούμαστε, οι επιτοίχιες βάσεις μας διατίθενται αποκλειστικά στα ξενοδοχεία με τα οποία συνεργαζόμαστε. Δεν πωλούνται ως προϊόντα λιανικής, έτσι δεν μπορούν να αγοραστούν για προσωπική χρήση.



Όμως, διαθέτουμε κάποια αξεσουάρ για τα είδη χεριών διαθέσιμα προς αγορά. Δείτε εδώ.

**9: Τα προϊόντα σας είναι ασφαλή για τα παιδιά;**

Όλα τα προϊόντα μας περιέχουν συστατικά υψηλής ποιότητας και σε επίπεδα που συνιστώνται σε παγκόσμιο επίπεδο για ασφαλή χρήση. Επίσης, διεξάγουμε εκτεταμένη διαδικασία δοκιμής ασφάλειας προϊόντων. Ωστόσο δεν συνιστάται να χρησιμοποιούνται για παιδιά κάτω των τριών ετών.

Η Molton Brown συμμορφώνεται πλήρως με τις οδηγίες της ΕΕ για τα καλλυντικά και όλους τους άλλους κορυφαίους καλλυντικούς κανονισμούς παγκοσμίως.

**10: Προσφέρετε δωρεάν δείγματα;**

Μας αρέσει να σας φροντίζουμε, έτσι συμπεριλαμβάνουμε ένα δείγμα με κάθε παραγγελία.

**11: Μπορώ να αγοράσω προϊόντα σε μέγεθος δείγματος, για χρήση ως δώρα καλεσμένων σε γάμους ή goody bags;**

Τα δείγματα μας δεν διατίθενται προς πώληση.

Ανά τακτά χρονικά διαστήματα τρέχουμε ειδικές προσφορές στα καταστήματα και διαδικτυακά, συνήθως μετά τα Χριστούγεννα και κατά τους μήνες Ιούνιο και Ιούλιο. Μέσα σε αυτές τις ειδικές προσφορές, συμπεριλαμβάνουμε ειδικά sets που αποτελούνται από 10 προϊόντα x 50ml σε μια ποικιλία αρωμάτων, που είναι ιδανικά για χρήση ως δώρα καλεσμένων σε γάμους ή goody bags.

Για ενημερώνεστε για νέα προϊόντα, για ιδέες δώρων και γενικά για τα νέα μας, συμπεριλαμβανομένων οποιουδήποτε προσφορών, μπορείτε να εγγραφείτε στο newsletter εδώ ή να κάνετε κλικ στο σύνδεσμο «Εγγραφείτε στο newsletter» στο πάνω μέρος της σελίδας.

**12: Μπορώ να αγοράσω αντλίες για τα αφρόλουτρά μου;**

Τα αφρόλουτρά μας είναι κατασκευασμένα με πλαστικά ανοιγόμενα καπάκια που σας επιτρέπουν να ελέγχετε εύκολα την ποσότητα που θέλετε να χρησιμοποιήσετε. Πιστεύουμε πως αυτά τα καπάκια είναι καλύτερα για τα ταξίδια σας (αν κάνετε μεγάλο ταξίδι και δεν μπορείτε να αποχωριστείτε το μπουκάλι των 300ml). Τα σαπούνια μας, οι λοσιόν και οι κρέμες σώματος κατασκευάζονται μαζί με τις αντλίες, αλλά δεν τις πωλούμε ξεχωριστά.

**13: Γιατί διακόπτεται η παραγωγή στο αγαπημένο μου προϊόν; Τι μπορώ να χρησιμοποιήσω τώρα;**

Μπορεί η διακοπή παραγωγής ενός προϊόντος να είναι κάτι απογοητευτικό, όμως είναι αναπόσπαστο κομμάτι της εξέλιξής μας ως εταιρεία και αυτό μας επιτρέπει να σας προσφέρουμε συναρπαστικά νέα προϊόντα. Καταλαβαίνουμε ότι οι συλλογές μας έχουν πολλούς πιστούς αγοραστές, γι' αυτό σας διαβεβαιώνουμε ότι η διακοπή οποιουδήποτε προϊόντος δεν γίνεται ποτέ χωρίς σκέψη. Εξετάζουμε τις συλλογές μας προσεκτικά πριν διακόψουμε ένα προϊόν.

**14: Γιατί το κουτί δώρου μου έφτασε σε επίπεδη μορφή;**

Το κουτί δώρου σας θα φτάσει σε επίπεδη μορφή έτσι ώστε να μπορείτε να το συναρμολογήσετε στο σπίτι σας. Το χαρτί αφής της εταιρείας μας θα συμπεριληφθεί επίσης, διπλωμένο προσεκτικά στο εσωτερικό. Απλά

θα ξεδιπλώσετε το κουτί, το οποίο θα πάρει το σχήμα του εύκολα και θα τοποθετήσετε το χαρτί μόνοι σας, προσθέτοντας την προσωπική σας πινελιά.

Αυτή η επιλογή εξασφαλίζει ότι τα προϊόντα και τα δώρα σας φτάνουν σε άριστη κατάσταση για να τα παρουσιάσετε στους αγαπημένους σας.