

# ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ BFT 2022

Τεχνική Υποστήριξη Επαγγελματιών BFT **211 6000 255**



## Γενικοί όροι εγγύησης

Η εγγύηση όπως προβλέπεται στην παρούσα ισχύει για όλα τα προϊόντα της BFT στην ελληνική επικράτεια εφόσον αυτά εμπίπτουν στους όρους εγγύησης που ορίζονται από την εταιρεία και εφαρμόζεται από την SOMFY Ελλάς Α.Ε..

Εξαιρούνται τα συστήματα στάθμευσης τα οποία εντάσσονται σε ειδική διαδικασία κάλυψης της εγγύησης .

Η SOMFY Ελλάς Α.Ε. εγγυάται ότι τα προϊόντα δεν έχουν ελαττώματα τα οποία αφορούν στα υλικά που έχουν χρησιμοποιηθεί, στο σχεδιασμό και στην κατασκευή. Στην περίπτωση ελαττωματικών προϊόντων σχετιζόμενων με υλικά, σχεδιασμό και κατασκευή η SOMFY Ελλάς Α.Ε. θα μεριμνήσει για την αντικατάσταση ή την επισκευή τους. Σε περίπτωση αντικατάστασης ή επισκευής των προϊόντων σε εγγύηση, ο χρόνος εγγύησης των νέων ή επισκευασμένων προϊόντων λήγει με την ημερομηνία λήξης της εγγύησης του αρχικού προϊόντος.

Όλα τα πωληθέντα προϊόντα BFT από την SOMFY Ελλάς Α.Ε. είναι εγγυημένα για 24 μήνες, από την ημερομηνία παραγωγής. Τα προϊόντα προς έλεγχο εντός του πλαισίου εγγύησης αποστέλλονται με έξοδα του πελάτη στην SOMFY Ελλάς Α.Ε., Καραμανλή 181, Αχαρνάι 13677. Η SOMFY Ελλάς Α.Ε. διατηρεί το δικαίωμα να ζητήσει από τον πελάτη το αντίγραφο του τιμολογίου αγοράς των προϊόντων.

Εφόσον τα επιστρεφόμενα προϊόντα είναι στην εγγύηση, και μετά από εκτίμηση της SOMFY Ελλάς Α.Ε. προκύψουν ελαττωματικά, η τελευταία θα μεριμνήσει για την αντικατάσταση ή τη δωρεάν επισκευή τους. Τα έξοδα επαν-αποστολής των εντός εγγύησης προϊόντων αντικατάστασης ή των επισκευασμένων θα επιβαρύνουν την SOMFY Ελλάς Α.Ε.

Με την ολοκλήρωση των ενεργειών ελέγχου, η SOMFY Ελλάς Α.Ε. πληροφορεί τον πελάτη γραπτώς για την κατάσταση του προϊόντος και του ενδεχόμενου κόστους επισκευής ή διαχείρισης. Σε περίπτωση ειδικής αποστολής, τα έξοδα αποστολής θα επιβαρύνουν τον πελάτη.

### Η εγγύηση δεν ισχύει στις εξής περιπτώσεις:

- επιλογή, εγκατάσταση, και χρήση του προϊόντος σε ασυμφωνία σχετικά με τις οδηγίες που προκύπτουν στα τεχνικά έγγραφα και τα εγχειρίδια χρήσης και συντήρησης που προμηθεύονται μαζί με το προϊόν
- λάθος εγκατάστασης, χρήσης και συντήρησης που οφείλονται σε αμέλεια και παράλειψη του πελάτη
- ελαττώματα που οφείλονται σε αιτίες ανωτέρας βίας, όπως φυσικά φαινόμενα και απρόβλεπτα γεγονότα
- χρήση του προϊόντος σε συνδυασμό με προϊόντα ή/και εξαρτήματα μη ενδεδειγμένα
- υλοποίηση τροποποιήσεων και/ή αποσυναρμολόγησης του προϊόντος, χωρίς την επίσημη και ρητή άδεια της SOMFY Ελλάς Α.Ε.
- μη τήρηση των οδηγιών για τη χρήση εφαρμογών λογισμικών που δεν συμπεριλαμβάνονται στο προϊόν και χειρίζονται τη λειτουργία του.

## Γενικοί όροι εγγύησης

Η εγγύηση δεν καλύπτει τεχνικές υπηρεσίες εγκατάστασης και απεγκατάστασης των προϊόντων. Επιπλέον δεν περιλαμβάνονται στην εγγύηση τα κόστη και έξοδα τα οποία οφείλονται στην αντικατάσταση των υλικών που χρησιμοποιούνται, και η τυχόν φθορά τους κατά την απεγκατάσταση και εκ νέου εγκατάσταση του προϊόντος, είτε αποδείχθηκε ελαττωματικό είτε όχι, αλλά παραμένουν στην ευθύνη του πελάτη. Ομοίως τα κόστη και έξοδα που προκύπτουν κατά την τακτική συντήρησή τους δεν καλύπτονται από την εγγύηση, αλλά παραμένουν στην ευθύνη του πελάτη.

### ΑΠΟΚΛΕΙΣΤΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ - ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ

Πέραν από τις υποχρεώσεις της εταιρείας SOMFY ΕΛΛΑΣ Α.Ε. που αναφέρονται στους παρόντες γενικούς όρους εγγύησης, η SOMFY ΕΛΛΑΣ Α.Ε. δεν παρέχει καμία άλλη εγγύηση και δεν αναλαμβάνει καμία ευθύνη, απορρέουσα από νόμο, σύμβαση ή οποιαδήποτε άλλη αιτία σχετικά με τα προϊόντα SOMFY, με την επιφύλαξη μόνο των περιπτώσεων όπου επιβάλλεται υποχρεωτικά από διατάξεις αναγκαστικού δικαίου της Ελληνικής νομοθεσίας. Έτσι αποκλείεται κάθε ευθύνη της για οποιαδήποτε άμεση ή έμμεση, θετική ή αρνητική ζημία, βλάβη ή κόστος που υποστεί ο αγοραστής, τρίτος ή την ιδιοκτησία του αγοραστή, βασισμένη σε νομική ή πραγματική ατέλεια ή στην ασυμφωνία με τις συμφωνημένες ιδιότητες ή χαρακτηριστικά των προϊόντων ή σε οποιοδήποτε άλλο σημείο δεν αναφέρεται ρητά στο παρόν. Ο αγοραστής με το παρόν ρητά δηλώνει ότι έλαβε γνώση και αποδέχεται τους όρους της παρούσας και παραιτείται ρητά και ανεπιφύλακτα οποιουδήποτε σχετικού δικαιώματός αξίωσης ή ένδικου μέσου εναντίον της SOMFY ΕΛΛΑΣ Α.Ε., πλήν αυτών που υποδεικνύονται από τους γενικούς όρους και συνθήκες της παρούσας εγγύησης.

### ΙΣΧΥΟΥΣΑ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ ΚΑΙ ΔΙΚΑΙΟΔΟΣΙΑ

Το παρόν πλαίσιο ισχύος της εγγύησης διέπεται από τους νόμους και κανονισμούς που ισχύουν στην Ελλάδα.



# ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΙΑΓΝΩΣΤΙΚΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ AFS SERVICE BFT

## Διαχείριση διαγνωστικού ελέγχου προϊόντων

Παρέχεται απο την εταιρεία Somfy Ελλάς ΑΕ, υπηρεσία διαγνωστικού ελέγχου μετα τη πώληση στους μηχανισμούς και αυτοματισμούς προϊόντων BFT.

## Γενικό Πλαίσιο

- Προϊόντα εντός εγγύησης για την BFT 24 μήνες (2 χρόνια) από την ημερομηνία κατασκευής, επισκευάζονται ή αντικαθίστανται χωρίς χρέωση με το ίδιο προϊόν σε περίπτωση μη επισκευαζόμενου προβλήματος.
- Προϊόντα εκτός εγγύησης και έως 4 χρόνια από την ημερομηνία κατασκευής, επισκευάζονται κατόπιν ενημέρωσης του πελάτη που τα απέστειλε και αποδοχής από μέρους του της χρέωσης επισκευής που του έχει επικοινωνηθεί
- Προϊόντα εκτός εγγύησης επιστρέφονται ως μη επισκευάσιμα σε περιπτώσεις μη αποδοχής της χρέωσης του πελάτη ή που το πρόβλημα καθιστά αδύνατη την επισκευή του προϊόντος
- Προϊόντα άνω των 4 ετών από την ημερομηνία κατασκευής θα προηγηθεί συνεννόηση πάντα με το τμήμα service της εταιρίας

Κάλυψη ενημέρωσης πελατών για την διεκπεραίωση του ελέγχου σε περιπτώσεις χρεώσεων επισκευών και επικοινωνία του τμήματος για πρόσθετες πληροφορίες διαχείρισης του προβλήματος που παρουσιάστηκε στην εγκατάσταση

## ΧΡΟΝΟΣ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗΣ ΤΕΧΝΙΚΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ

Οι χρόνοι διεκπεραίωσης του τεχνικού ελέγχου **διαφοροποιούνται** ανάλογα με την ποσότητα, το είδος και το σύμπτωμα που φέρει το προϊόν. Ενδεικτικά, ελάχιστος μέσος χρόνος διεκπεραίωσης του τεχνικού ελέγχου ή επισκευής, ολοκληρώνεται σε **5 εργάσιμες μέρες** από την παραλαβή τους στην εταιρεία Somfy Ελλάς ΑΕ.

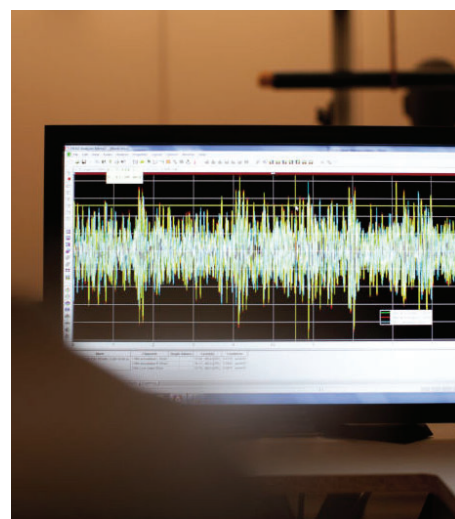
Για **μαζικές αποστολές** προϊόντων για έλεγχο, θα τηρείται **σειρά προτεραιότητας**, ανάλογα με το είδος και τη ποσότητα των προϊόντων.

Για **προϊόντα εκτός εγγύησης**, ο χρόνος υπολογίζεται απο την ημέρα αποδοχής επισκευής με χρέωση απο τον πελάτη.

Ισχύει για τους μηχανισμούς τύπου: **Συρόμενους, Ανοιγόμενους, Οροφής, Μπάρες & Βιομηχανικού ρολού.**

## ΠΡΟΣΘΕΤΟΙ ΟΡΟΙ

- Το τμήμα service της εταιρείας Somfy Ελλάς ΑΕ, δύναται να επικοινωνεί με τους πελάτες για θέματα έκβασης τεχνικού ελέγχου καθημερινά (Δευτέρα – Παρασκευή 09:00-11:00)
- Αποστολές εμπορευμάτων που προέρχονται απο το τμήμα service της εταιρείας θα αποστέλλονται από Τρίτη έως Πέμπτη
- Για προϊόντα εκτός εγγύησης που δεν επισκευάζονται, παρέχεται η δυνατότητα να μην επιστραφούν στον πελάτη κατόπιν έγγραφης αποδοχής του ίδιου
- Η παραλαβή και καταγραφή μηχανισμών και αυτοματισμών στην αποθήκη των επιστρεφόμενων προς έλεγχο προϊόντων, γίνεται από την συνεργαζόμενη μεταφορική (Transcombi) ή από τον συνεργαζόμενο ταχυμεταφορέα (Γενική Ταχυδρομική) της εταιρείας ή με ιδία μέσα παράδοση στη Somfy Ελλάς.



Ευελπιστούμε ότι τα παραπάνω θα βοηθήσουν στην αποτελεσματική εξυπηρέτησή σας

**ΧΡΕΩΣΕΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΔΙΑΓΝΩΣΤΙΚΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ**  
**ΚΑΙ ΕΠΙΣΚΕΥΩΝ BFT ΓΙΑ ΤΟ 2022**

Αγαπητοί συνεργάτες ,

Με την παρούσα επιστολή, σας ενημερώνουμε για τις χρεώσεις στις υπηρεσίες του διαγνωστικού ελέγχου και επισκευής μηχανισμών και αυτοματισμών της εταιρείας Somfy Ελλάς ΑΕ.

Προς διευκόλυνσή σας, παρακάτω σας επισυνάπτεται **ενδεικτικός τιμοκατάλογος\***.

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΥΠΟΥ ΠΡΟΙΟΝΤΟΣ	ΧΡΕΩΣΕΙΣ ΕΛΕΓΧΟΥ (ΠΡΟ ΦΠΑ)	ΧΡΕΩΣΕΙΣ ΕΠΙΣΚΕΥΗΣ (ΠΡΟ ΦΠΑ)
ΜΟΤΕΡ ΓΚΑΡΑΖΟΠΟΡΤΑΣ (ΟΡΟΦΗΣ)	15 €	25 €
ΜΟΤΕΡ ΑΥΛΟΠΟΡΤΑΣ	18 €	30 €
ΜΠΑΡΕΣ	18 €	30 €
ΜΟΤΕΡ ΤΥΠΟΥ ΒΟΧ (ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΩΝ ΑΝΟΙΓΜΑΤΩΝ)	25 €	45 €
ΑΥΤΟΜΑΤΙΣΜΟΙ	10 €	-

\*Σημείωση: Οι παραπάνω τιμές αφορούν προϊόντα που εξαιρούνται ή είναι **εκτός περιόδου εγγύησης**, όπως αναφέρονται και στην πολιτική εγγύησης BFT της εταιρείας Somfy Ελλάς ΑΕ. Σε περίπτωση που προκύπτει αποδοχή της επισκευής, θα χρεώνεται μόνο το κόστος επισκευής και όχι το κόστος του ελέγχου.

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις χρεώσεις, παρακαλείσθε όπως επικοινωνήσετε με το τμήμα εξυπηρέτησης πελατών της εταιρείας.

Με εκτίμηση,

Λέκκας Φώτης

Προϊστάμενος Τμήματος Εξυπηρέτησης Πελατών Somfy Ελλάς Α.Ε.