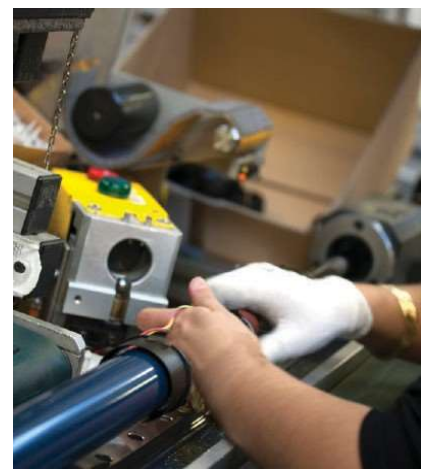


ΤΜΗΜΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

somfy®

## ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ 2023



# ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ

- Εργαλεία Ψηφιακής Τεχνικής Υποστήριξης Somfy σελ.3
- Εγγύηση Somfy σελ.10
- Διεκπεραίωση Παραγγελιών σελ.14
- Τεχνική Εξυπηρέτηση σελ.19
- Υπηρεσίες Διαγνωστικού Ελέγχου Somfy (Service) σελ.23
- Εγγύηση BFT σελ.32
- Υπηρεσίες Διαγνωστικού Ελέγχου BFT (Service) σελ.35
- Χρεώσεις Επισκευής BFT σελ.36
- Χρέωση Μεταφορικών σελ.37
- Επιστροφές Προϊόντων σελ.39



Ανακαλύψτε την νέα πλατφόρμα υπηρεσιών ψηφιακής υποστήριξης 24/7 της Somfy!

### Τι Είναι;

Μέσα από μια ολοκληρωμένη σειρά ψηφιακών εργαλείων, σας παρέχει τη δυνατότητα της άμεσης πρόσβασης σε πληροφορίες εγκατάστασης προϊόντων όλο το 24ωρο, 7 ημέρες της εβδομάδας μέσω του υπολογιστή σας, του tablet ή του κινητού σας, από οπουδήποτε και αν βρίσκεστε!

### Τι Περιλαμβάνει;



#### HELP ME APP

Εφαρμογή κινητού που επιτρέπει την εύκολη πρόσβαση σε οδηγίες εγκατάστασης για όλα τα προϊόντα της Somfy απευθείας από το κινητό



#### ΚΑΝΑΛΙ SOMFY YOUTUBE

Τεχνικά Βίντεο Ρύθμισης για Επαγγελματικά & "Smart" προϊόντα



#### SOMFYPRO.GR

Η Ελληνική Βάση Προϊόντων για τον Επαγγελματία, με πληροφόρηση & όλες τις οδηγίες για τα πιο δημοφιλή προϊόντα της αγοράς μας, στα Ελληνικά



#### SOMFY.INFO

Η Παγκόσμια προϊόντική βιβλιοθήκη που περιλαμβάνει τα πλήρη εγχειρίδια των προϊόντων Somfy σε μορφή pdf



### Τι Κερδίζετε;

#### Αμεσότητα

Ο εγκαταστάτης μπορεί να πάρει την πληροφορία που χρειάζεται την στιγμή που τη θέλει, από οπουδήποτε, στη συσκευή που θέλει και στη γλώσσα του.

#### Προσβασιμότητα

Διαθέσιμα εργαλεία όλο το 24ώρο, 7 ημέρες την εβδομάδα! Με πρόσβαση από τον υπολογιστή σας, το Tablet ή το smartphone σας, από οποιαδήποτε μέρος και να βρίσκεστε

#### Ευκολία

Οπτικοποίηση των οδηγιών με καθοδήγηση βήμα προς βήμα!  
Εξοικονόμηση Πραγματικού Χρόνου για την υποστήριξη που απαιτείται

#### Συνάφεια

Ενημερωμένες τεχνικές οδηγίες για κάθε νέο προϊόν!



29 products	13 products	8 products
Ρολλό	Τέντες	ΕVB
Altus 40 RTS	Maestria+ 50 io	J4 1TN
Altus 50 & 60 RTS	Maestria 50 WT	J4 2 WT
Altus 50 WT	Maestria+ 60 io autolock	J4 2TN
Altus RS 50&60 io	Orea 50 & 60 RTS	J4 HTM
Ilmo 2 50 S WT	Orea 50 & 60 WT	J4 PROTECT io
Ilmo 2 50 WT	Pergola io 50 & 60	J4 RTS
Ilmo 2 50 WT	Pergola Louver io	J4 WT
Ilmo 50 S WT	Pergola RGS 50 & 60 io	J4 WT PROTECT
Ilmo 50 WT	Sunea 40 DC RTS	
LT 50 & 60 RA	Sunea CSI io	
LT 50 PA	Sunea SCR 40 io	
LT50 CSI	Sunea SCR 50 io	
Oximo 40 io	Sunilus 50 & 60 io	
Oximo 50 io		
Oximo 50 RTS		
Oximo 50 WT		
Oximo Basic WF RTS		
Oximo solar io		
Oximo WF RTS		
RS100 solar io		
S&SO RS100 Hybrid io		
S&SO RS100 io		
Solus 40		
Solus 50 P&P		
Solus 50 PA		
Yslo Custom io		
Yslo Flex io		
Oximo 50 S Auto io		
Oximo 50 S Auto RTS		

### ΧΕΙΡΙΣΤΗΡΙΑ & ΑΙΣΘΗΤΗΡΕΣ

17 products	13 products	10 products
Wired Blinds & Shades	Wirefree Blinds & Shades	PL Curtains
LS 40	CordLift 32 RTS	Glydea Ultra DCT
LT 50 RS485	Roll Up 24 WF RTS LI-ION	Glydea ultra RTS
Roll Up 28 WT	Roll Up 28 Wirefree Li-ion RTS	Glydea Ultra WT
Sonesse 30 DC DCT	Roll Up 28 Wirefree RTS	Irismo 45 WF RTS
Sonesse 30 DC RTS	Roll Up Basic 28 WF RTS Li-ION II	Irismo Mini 35 DCT
Sonesse 40 io	Sonesse 28 Wirefree Li-ion RTS	Irismo Mini 35 RTS
Sonesse 40 RS485	Roll Up 28 WT	Movelite 35 WF RTS
Sonesse 40 RTS	Sonesse 30 WF RTS Li-Ion	Movelite DCT
Sonesse 40 WT PA	Sonesse 30 WireFree Li-ion RTS - 12MM	Movelite RTS
Sonesse 50 RTS	Sonesse 40 WF RTS LI-ION	Movelite WT
Sonesse 50 WT RA	Sonesse Ultra 30 Wirefree Li-ion RTS	
Sonesse Ultra 50 AC RTS	Tilt & Lift 25 WF RTS CENTRAL	
Sonesse Ultra 50 DC RTS	Tilt only 50 WF RTS CENTRAL	
Sonesse Ultra 50 SDN (AC & DC)		
Sonesse Ultra 50 WT		
TLW25 WT		
Sonesse 50 RS485		

## ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΣΚΙΑΣΗ

17 products

### Wired Blinds & Shades

LS 40  
 LT 50 RS485  
 Roll Up 28 WT  
 Sonesse 30 DC DCT  
 Sonesse 30 DC RTS  
 Sonesse 40 io  
 Sonesse 40 RS485  
 Sonesse 40 RTS  
 Sonesse 40 WT PA  
 Sonesse 50 RTS  
 Sonesse 50 WT RA  
 Sonesse Ultra 50 AC RTS  
 Sonesse Ultra 50 DC RTS  
 Sonesse Ultra 50 SDN (AC & DC)  
 Sonesse Ultra 50 WT  
 TLW25 WT  
 Sonesse 50 RS485

13 products

### Wirefree Blinds & Shades

CordLift 32 RTS  
 Roll Up 24 WF RTS LI-ION  
 Roll Up 28 Wirefree Li-ion RTS  
 Roll Up 28 Wirefree RTS  
 Roll Up Basic 28 WF RTS Li-ION II  
 Sonesse 28 Wirefree Li-ion RTS  
 Roll Up 28 WT  
 Sonesse 30 WF RTS Li-Ion  
 Sonesse 30 WireFree Li-ion RTS - 12MM  
 Sonesse 40 WF RTS LI-ION  
 Sonesse Ultra 30 Wirefree Li-ion RTS  
 Tilt & Lift 25 WF RTS CENTRAL  
 Tilt only 50 WF RTS CENTRAL

10 products

### PL Curtains

Glydea Ultra DCT  
 Glydea ultra RTS  
 Glydea Ultra WT  
 Irismo 45 WF RTS  
 Irismo Mini 35 DCT  
 Irismo Mini 35 RTS  
 Movelite 35 WF RTS  
 Movelite DCT  
 Movelite RTS  
 Movelite WT

Help me App



## CONNECTED SERVICES

Tahoma Switch

## ΠΡΟΣΒΑΣΗ & ΑΣΦΑΛΕΙΑ

8 products

### Γκαραζόπορτα

Axovia 3S io  
 Dexxo smart io  
 Elixo 3S io  
 Elixo 3S RTS  
 Elixo 3S M io  
 Elixo smart io  
 Rollixio Optimo RTS  
 Rollixio Smart io

4 products

### Ασφάλεια

Door Keeper  
 Home Keeper Pro / Pro +  
 (HKP Access.) Bi-tech outdoor movement detector  
 (HKP Access.) Movement detector for small pets



## ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΣΚΙΑΣΗ (5 VIDEO)

ΑΛΛΑΓΗ ΟΡΙΩΝ ΔΙΑΔΡΟΜΗΣ ΑΣΥΡΜΑΤΟΥ ΜΟΤΕΡ ΤΕΝΤΑΣ  
ΜΗΔΕΝΙΣΜΟΣ ΑΣΥΡΜΑΤΟΥ ΜΟΤΕΡ ΤΕΝΤΑΣ  
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ ΑΣΥΡΜΑΤΟΥ ΜΟΤΕΡ ΤΕΝΤΑΣ  
ΠΡΟΣΘΗΚΗ ΑΣΥΡΜΑΤΟΥ ΑΙΣΘΗΤΗΡΑ ΑΕΡΑ  
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ ΑΣΥΡΜΑΤΟΥ ΜΟΤΕΡ ΜΕ ΧΕΙΡΟΚΙΝΗΣΗ CSI RTS

## ΡΟΛΛΟ (6 VIDEO)

ΑΛΛΑΓΗ ΟΡΙΩΝ ΔΙΑΔΡΟΜΗΣ ΑΣΥΡΜΑΤΟΥ ΜΟΤΕΡ ΡΟΛΛΟΥ  
ΔΙΑΓΡΑΦΗ ΜΝΗΜΗΣ ΑΣΥΡΜΑΤΟΥ ΜΟΤΕΡ ΡΟΛΛΟΥ  
ΟΜΑΔΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΥΡΜΑΤΩΝ ΜΗΧΑΝΙΣΜΩΝ  
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ ΑΣΥΡΜΑΤΟΥ ΜΟΤΕΡ ΡΟΛΛΟΥ  
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ ΕΝΔΙΑΜΕΣΗΣ ΘΕΣΗΣ  
ΠΡΟΣΘΗΚΗ ΧΕΙΡΙΣΤΗΡΙΟΥ ΣΕ ΜΟΤΕΡ ΡΟΛΛΟΥ

## ΔΕΚΤΗΣ ΦΩΤΙΣΜΟΥ LED IO (3 VIDEO)

ΣΥΝΔΕΣΜΟΛΟΓΙΑ ΔΕΚΤΗ ΦΩΤΙΣΜΟΥ WHITE LED IO  
ΜΗΔΕΝΙΣΜΟΣ ΔΕΚΤΗ ΦΩΤΙΣΜΟΥ WHITE LED IO  
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΙ ΔΕΚΤΗ ΦΩΤΙΣΜΟΥ WHITE LED IO

## ΔΕΚΤΗΣ ΜΕΤΑΤΡΟΠΗΣ ΕΝΣΥΡΜΑΤΟΥ ΜΟΤΕΡ ΣΕ ΑΣΥΡΜΑΤΟ (4 VIDEO)

ΣΥΝΔΕΣΜΟΛΟΓΙΑ ΔΕΚΤΗ ΜΕΤΑΤΡΟΠΗΣ ΜΟΤΕΡ ΣΕ ΑΣΥΡΜΑΤΟ UNIVERSAL RECEIVER RTS  
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ ΔΕΚΤΗ ΜΕΤΑΤΡΟΠΗΣ ΜΟΤΕΡ ΣΕ ΑΣΥΡΜΑΤΟΥ ΜΕ TELIS RTS & SMOOVE RTS  
ΜΗΔΕΝΙΣΜΟΣ ΔΕΚΤΗ ΤΥΠΟΥ UNIVERSAL RECEIVER RTS  
ΠΡΟΣΘΗΚΗ ΑΙΣΘΗΤΗΡΑ ΑΕΡΑ ΣΕ ΔΕΚΤΗ ΤΥΠΟΥ UNIVERSAL RECEIVER RTS

## ΛΥΣΕΙΣ ΜΕ ΜΙΚΡΟΔΕΚΤΗ ΡΟΛΛΩΝ (5 VIDEO)

ΣΥΝΔΕΣΜΟΛΟΓΙΑ ΜΙΚΡΟΔΕΚΤΗ ΡΟΛΛΩΝ SOMFY  
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ ΜΙΚΡΟΔΕΚΤΗ ΡΟΛΛΩΝ SOMFY ΜΕ ΧΕΙΡΙΣΤΗΡΙΑ ΤΥΠΟΥ KEYTIS & KEYGO RTS  
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ ΜΙΚΡΟΔΕΚΤΗ ΡΟΛΛΩΝ SOMFY ΜΕ ΧΕΙΡΙΣΤΗΡΙΟ ΤΥΠΟΥ TELIS & ΑΣΥΡΜΑΤΟ ΔΙΑΚΟΠΤΗ ΤΥΠΟΥ SMOOVE RTS  
ΜΗΔΕΝΙΣΜΟΣ ΜΙΚΡΟΔΕΚΤΗ ΡΟΛΛΩΝ SOMFY  
ΙΖΥΜΟ SHUTTER IO

## ΛΥΣΕΙΣ ΜΕ ΜΙΚΡΟΔΕΚΤΗ ΦΩΤΙΣΜΟΥ (5 VIDEO)

ΠΡΟΣΘΗΚΗ ΧΕΙΡΙΣΤΗΡΩΝ ΣΕ ΜΙΚΡΟΔΕΚΤΗ ΦΩΤΙΣΜΟΥ RTS  
ΠΡΟΣΘΗΚΗ ΧΕΙΡΙΣΤΗΡΙΟΥ KEYGO RTS ΣΕ ΜΙΚΡΟΔΕΚΤΗ ΦΩΤΙΣΜΟΥ RTS  
ΣΥΝΔΕΣΜΟΛΟΓΙΑ ΜΙΚΡΟΔΕΚΤΗ ΦΩΤΙΣΜΟΥ  
ΜΗΔΕΝΙΣΜΟΣ ΜΙΚΡΟΔΕΚΤΗ ΦΩΤΙΣΜΟΥ RTS  
ΙΖΥΜ ON/OFF IO



## ΔΕΚΤΗΣ ΜΕΤΑΤΡΟΠΗΣ ΕΝΣΥΡΜΑΤΟΥ ΜΟΤΕΡ ΣΕ ΑΣΥΡΜΑΤΟ (5 VIDEO)

ΜΗΔΕΝΙΣΜΟΣ ΔΕΚΤΗ ΜΕΤΑΤΡΟΠΗΣ ΕΝΣΥΡΜΑΤΟΥ ΜΟΤΕΡ ΣΕ ΑΣΥΡΜΑΤΟ ΤΥΠΟΥ PF PLATINE

ΑΡΧΙΚΟΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ ΔΕΚΤΗ PF PLATINE RTS

ΣΥΝΔΕΣΜΟΛΟΓΙΑ ΔΕΚΤΗ ΤΥΠΟΥ PF PLATINE RTS

ΠΡΟΣΘΗΚΗ ΧΕΙΡΙΣΤΗΡΙΩΝ ΚΕΥΓΟ-ΚΕΥΤΙΣ RTS ΣΕ ΔΕΚΤΗ ΤΥΠΟΥ PF PLATINE RTS

ΠΡΟΣΘΗΚΗ ΔΕΥΤΕΡΟΥ ΧΕΙΡΙΣΤΗΡΙΟΥ ΚΕΥΤΙΣ ΑΠΟ ΔΙΑΚΟΠΤΗ ΣΜΟΟΒΕ RTS ΣΕ ΔΕΚΤΗ ΤΥΠΟΥ PF PLATINE RTS

## SMART SOLUTIONS ( 5 VIDEO)

CONNEXOON TERRACE - ΤΕΝΤΑ

CONNEXOON WINDOW - ΡΟΛΛΑ

ΓΡΗΓΟΡΗ ΡΥΘΜΙΣΗ ΝΙΝΑ ΙΟ

Tahoma ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ

ΘΕΡΜΟΣΤΑΤΗΣ - CONNECTED THERMOSTAT

## ΑΥΛΟΠΟΡΤΑ - ΓΚΑΡΑΖΟΠΟΡΤΑ (6 VIDEO)

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΡΥΘΜΙΣΗΣ ELIXO 230 V 500-800

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΡΥΘΜΙΣΗΣ ELIXO SMART IO 300KG

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΡΥΘΜΙΣΗΣ ELIXO ΟΡΤΙΜΟ 24V RTS

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΡΥΘΜΙΣΗΣ ΕΧΑΝΙΑ

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΡΥΘΜΙΣΗΣ SLIDYMOOBE

ΠΛΗΡΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ ΔΕΚΤΗ ROLLIXO ΟΡΤΙΜΟ RTS

## ΑΣΦΑΛΕΙΑ (5 VIDEO)

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΡΥΘΜΙΣΗΣ ΚΑΜΕΡΑΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ SOMFY ONE

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΡΥΘΜΙΣΗΣ ΕΣΩΤΕΡΙΚΗΣ ΚΑΜΕΡΑΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ SOMFY SIC

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΡΥΘΜΙΣΗΣ ΕΣΩΤΕΡΙΚΗΣ ΚΑΜΕΡΑΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ SOMFY SOC

ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗ / ΡΥΘΜΙΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ HOME ALARM ΓΙΑ ANDROID

ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗ / ΡΥΘΜΙΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ HOME ALARM ΓΙΑ IOS

# Κατηγορίες Προϊοντικής Πληροφόρησης

Somfy PRO

somfy PRO

Δέκτες	Χειριστήρια	Αυλόπορτα
AXROLL LIGHT REC VARIATION IO SHUTTER IN-WALL RECEIVER RTS IZYMO SHUTTER RECEIVER IO CENTRALIS UNIVERSAL RECEIVER RTS RECEIVER WITH DRY CONTACT CENTRALIS RTS RECEIVER STANDARD RECEIVER RTS DRY CONTACT TRANSMITTER LIGHTING IN-WALL RECEIVER RTS IZYMO SHUTTER RECEIVER IO MICRO LIGHTING RECEIVER INDOOR RTS CENTRALIS UNO RTS GROUP CONTROL ROLLIXO IO RGB LED RECEIVER TUNABLE LED RECEIVER WHITE LED RECEIVER OUTDOOR LIGHTING RECEIVER RTS ROLLIXO OPTIMO RTS ROLLIXO SMART IO IZYMO IO TRANSMITTER IZYMO ON/OFF IZYMO DIMMING PRISE IO SLIM IO RECEIVER AWNING+PLUG STANDARD RECEIVER IO	KEYTIS 2 RTS SITUO 1 IO PURE SMOOVE ORIGIN IO TELIS 1 RTS TELIS SOLIRIS RTS TELIS 4 RTS SMOOVE ORIGIN RTS SITUO 5 VARIATION A/M IO SITUO 5 IO NINA IO SMOOVE 1 IO SMOOVE 1 RTS TELIS 6 CHRONIS TELIS 16 KEYGO IO TELIS 4 SOLIRIS KEYGO RTS ΕΡΓΑΛΕΙΟ ΟΡΙΟΘΕΤΗΣΗΣ MOTEP NINA TIMER SITUO 1 IO PURE II SITUO 1 RTS PURE II SITUO 5 RTS PURE II SITUO 1 SOLIRIS RTS PURE II SITUO 5 SOLIRIS RTS PURE II SITUO 1 VAR RTS PURE II SITUO 5 VAR RTS PURE II SITUO VAR SOLIRIS RTS PURE II SITUO 5 Bi Technology SMOOVE IB ORIGIN SMOOVE UNO IB CHRONIS SMOOVE UNO CHRONIS SMOOVE UNO S SOLIRIS SMOOVE UNO SMOOVE UNO IO WALL SWITCH 3CH RTS Smoove Origin 2 RTS Smoove Origin 4 RTS Smoove Origin 2 io Smoove Origin 4 io SET & GO io WALL SWITCH 3CH IO	ELIXO OPTIMO ELIXO 500 3S IO ELIXO 500 3S RTS ELIXO 500 230V ELIXO 800 230V ELIXO 2000 230V ELIXO SMART IO DEXXO PRO IXENGO L 24V RTS IXENGO JS 230V IXENGO S 24V IXENGO L 230 LEVIXO 30-50230V RTS LEVIXO 40-60 24V RTS FX 230 CONTROL BOARD 3S CB 230 RTS REFLEX PHOTOCELL KIT REFLEX PHOTOCELL SOMFY RTS KEYPAD DEXXO SMART 800 IO DEXXO PRO 1000 3S IO DEXXO PRO 800 3S IO Ixengo Control Box IO 3S CONTROL BOARD 3S AXOVIA 24 RTS ROLLIXO SMART IO



## Smart Home Ασφάλεια

SOMFY ONE  
 CONNEXOON  
 CONNECTED WIRED THERMOSTAT  
 PROTECIOM 600 GSM  
 SYPROTECT HOME ALARM  
 SIC  
 SOC  
 SMOKE DETECTOR  
 V100  
 V250  
 V300  
 V500  
 ΑΣΥΡΜΑΤΗ ΘΕΡΜΟΣΤΑΤΙΚΗ ΒΑΛΒΙΔΑ IO  
 ΕΞΥΠΝΟΣ ΘΕΡΜΟΣΤΑΤΗΣ WIFI ΑΣΥΡΜΑΤΟΣ  
 ΕΞΥΠΝΟΣ ΘΕΡΜΟΣΤΑΤΗΣ IO  
 ΕΞΥΠΝΟΣ ΘΕΡΜΟΣΤΑΤΗΣ IO ΑΣΥΡΜΑΤΟΣ  
 ONE +  
 HOME KEEPER  
 TAHOMA  
 Tahoma Switch  
 ΑΣΥΡΜΑΤΟΣ ΔΙΑΚΟΠΤΗΣ ΦΩΤΙΣΜΟΥ  
 ΑΣΥΡΜΑΤΟΣ ΔΙΑΚΟΠΤΗΣ ΣΕΝΑΡΙΩΝ  
 ΑΝΙΧΝΕΥΤΗΣ ΑΝΟΙΓΜΑΤΟΣ IO  
 ΑΝΙΧΝΕΥΤΗΣ ΚΙΝΗΣΗΣ IO  
 ΑΝΙΧΝΕΥΤΗΣ ΚΑΝΠΟΥ IO

## Εξωτερική Σκίαση

ALTUS 50  
 ALTUS 60  
 OREA 50 RTS  
 OREA 60 RTS  
 SUNILUS 50 IO  
 SUNILUS 60 IO  
 SUNEA 50 IO  
 SUNEA 60 IO  
 SUNEA 50 CSI IO  
 SUNEA 50 CSI RTS  
 MAESTRIA 50 IO  
 MAESTRIA 60 IO  
 PERGOLA SC 50 IO  
 LT 50  
 LT 50 CSI  
 LT 60  
 LT 60 CSI  
 PHOENIX  
 SUNEA 40 6/18 RTS DC SOLAR KIT  
 SUNEA 40 10/12 RTS DC SOLAR KIT  
 ΣΕΙΡΑ PERGOLA TILT 24V  
 PERGOLA IO LOUVER CONTROL 24V

## Αισθητήρες

EOLIS 3D WIREFREE RTS  
 EOLIS 3D WIREFREE IO  
 EOLIS SENSOR RTS  
 SOLIRIS SENSOR RTS  
 RAIN SENSOR  
 SUNIS RTS  
 SOLIRIS WT  
 SOLIRIS UNO + SOLIRIS SENSOR  
 THERMOSUNIS  
 SOLIRIS UNO  
 SUNIS WIREFREE IO  
 EOLIS WT  
 EOLIS WF IO  
 EOLIS IO  
 ΑΙΣΘΗΤΗΡΑΣ ΦΩΤΕΙΝΟΤΗΤΑΣ IO  
 SOLIRIS IO 230V  
 THERMIS  
 EOLIS BOX2 + EOLIS SENSOR 5m  
 SLIM RECEIVER RS io

## Ρολό

## Εσωτερική Σκίαση

SOLUS	ALTUS 40
OXIMO WT	SONESSE 40
OXIMO IO	SONESSE 50
LS 40	SONESSE 30 RTS
ILMO WT	SONESSE 40 RTS
LT 50	SONESSE 50 RTS
LT 50 CSI RTS	
LT 50 CSI	

# ΠΛΑΙΣΙΟ ΕΓΓΥΗΣΗΣ SOMFY



Τα προϊόντα Somfy κατασκευάζονται σύμφωνα με τα υψηλότερα ποιοτικά πρότυπα και απαιτήσεις πιστοποίησης (έχοντας λάβει περισσότερες από 600 εγκρίσεις σε πάνω από 40 χώρες).

Η εγγύηση της Somfy πιστοποιεί την προϊοντική αξιοπιστία των μοτέρ/αυτοματισμών και επισφραγίζει την σωστή ποιοτική προσέγγιση της εταιρίας στο χώρο που δραστηριοποιείται.



# Εγγύηση Προϊόντων

Οι νέοι όροι εγγύησης έχουν εφαρμογή στα προϊόντα που θα παράγονται από 1η Ιανουαρίου 2021

Τα προϊόντα της SOMFY καλύπτονται από ευρωπαϊκή εγγύηση και οι ειδικότεροι όροι εγγύησης θα είναι της χώρας, όπου πραγματοποιείται το αίτημα εγγύησης και σύμφωνα με την εφαρμοστέα ισχύουσα εθνική νομοθεσία. Η SOMFY ΕΛΛΑΣ εγγυάται ότι τα προϊόντα που περιγράφονται στη συνέχεια είναι ελεύθερα από ελαττώματα ως προς τα υλικά που έχουν χρησιμοποιηθεί και την εργασία συναρμολόγησης, εφόσον έχουν χρησιμοποιηθεί υπό κανονικές συνθήκες και σύμφωνα με την προδιαγεγραμμένη χρήση και συντήρηση των προϊόντων και για περιορισμένη χρονική περίοδο, η οποία ξεκινά από την ημερομηνία παράδοσης του προϊόντος στον αγοραστή. Η περίοδος εγγύησης διαφέρει ανά προϊόν και ισχύει ως εξής:



## Νέα STANDARD εγγύηση Somfy 5 χρόνια για ΟΛΑ τα προϊόντα

- Μοτέρ
- > Σημεία Ελέγχου (Τηλεχειριστήρια, Διακόπτες κλπ.)
- > Αυτοματισμοί (Αισθητήρες, Δέκτες κλπ.)
- > Έξυπνα Προϊόντα (Tahoma, Κάμερες, θερμοστάτης κλπ.)

για οικιακά ρολά, εξωτερική/εσωτερική σκίαση, πέργκολες, κουρτίνες, ασφάλεια (συστήματα ασφαλείας & κάμερες), γκαραζόπορτες



## Επεκτεινόμενη σε 7 χρόνια για τα προϊόντα:

- > Μοτέρ Οικιακών Ρολών Somfy S&SO RS 100
- > Oximo WireFree RTS με ηλιακό πάνελ



## Εξαιρέσεις / Περιορισμοί

### 3 Χρόνια:

- > Μοτέρ, Πίνακες Ελέγχου, ΚΙΤ για Αυλόπορτες (Elixo, Ixengo κλπ.)
- > Μπαταρίες μηχανισμών για ανοιγόμενα παντζούρια

Οποιοδήποτε προϊόν SOMFY επισκευάζεται ενώ βρίσκεται εντός περιόδου εγγύησης, εξακολουθεί να καλύπτεται από την αρχική εγγύηση εφόσον αυτή ισχύει και για το υπόλοιπο χρονικό διάστημα της αρχικής περιόδου εγγύησης. Σε περίπτωση αντικατάστασης του προϊόντος ή ανταλλακτικού /εξαρτήματος του, η εγγύηση αυτόματα ανανεώνεται για όλη της τη διάρκεια ως προς το νέο προϊόν ή ανταλλακτικό.

## ΠΛΑΙΣΙΟ ΙΣΧΥΣ ΤΗΣ ΕΓΓΥΗΣΗΣ

Η εγγύηση ισχύει για τα ως άνωθι αναφερθέντα προϊόντα SOMFY τα οποία φέρουν ελάττωμα που οφείλεται σε υλικό που χρησιμοποιήθηκε για την κατασκευή ή σε λάθος συναρμολόγησή τους στο εργοστάσιο κατασκευής. Στην περίπτωση αυτή η SOMFY, αφού διεκπεραιώσει έλεγχο των προϊόντων στο service, οφείλει σύμφωνα με τα αποτελέσματα να επιδιορθώσει εφόσον αυτό είναι εφικτό ή να αντικαταστήσει το ελαττωματικό προϊόν.

Σε περίπτωση κατάργησης ενός τύπου μοτέρ ή αυτοματισμού και αν αυτό βρίσκεται στα χρονικά πλαίσια της εγγύησης, η SOMFY ΕΛΛΑΣ δύναται να το αντικαταστήσει με αντίστοιχο ή ίσης αξίας προϊόν.

Στα προϊόντα (πχ. μοτέρ) που αποτελούν μέρος ενός τελικού προϊόντος, η εγγύηση Somfy αφορά μόνο το δικό της προϊόν (το μοτέρ) και όχι το τελικό προϊόν (πχ. τέντα).

Η απεγκατάσταση & επιστροφή των ελαττωματικών προϊόντων Somfy για έλεγχο εγγύησης από τη Somfy Ελλάς, θα γίνεται μέσω του δικτύου εμπορικών συνεργατών της. Το δίκτυο συνεργατών της Somfy, οφείλει να αποστέλλει τα ελαττωματικά προϊόντα προς έλεγχο στις εγκαταστάσεις της Somfy Ελλάς στη Λ. Καραμανλή 181.

Συστήνεται ο τελικός πελάτης να απευθύνει το αίτημα κάλυψης εγγύησης στο σημείο πώλησης / συνεργάτη της Somfy από τον οποίο προμηθεύτηκε το προϊόν.

Η ευθύνη και υποχρέωση της SOMFY ΕΛΛΑΣ περιορίζεται αποκλειστικά στην επισκευή ή αντικατάσταση κατά την επιλογή της του ελαττωματικού προϊόντος και η SOMFY ΕΛΛΑΣ δεν αναλαμβάνει καμία ευθύνη για την αποκατάσταση ή αποζημίωση οποιασδήποτε ζημίας, απώλεια, βλάβη, άμεση ή έμμεση, που μπορεί να προκληθεί κατά την τοποθέτηση, χρήση, ανικανότητα χρήσης, απομάκρυνσης ή επανεγκατάστασης προϊόντος SOMFY.

Τα ελαττωματικά προϊόντα που αντικαθίστανται σύμφωνα με τους όρους της εγγύησης θα παρακρατούνται και επακολούθως θα είναι ιδιοκτησία της SOMFY ΕΛΛΑΣ.

Η SOMFY ΕΛΛΑΣ δεν εγγυάται την καταλληλότητα των προϊόντων SOMFY για συγκεκριμένη, ειδική ή προτιθέμενη χρήση τους από τον αγοραστή. Ο αγοραστής είναι αποκλειστικά υπεύθυνος για να καθορίσει την καταλληλότητα των προϊόντων SOMFY για την προτιθέμενη χρήση τους και βαρύνεται με το ρίσκο και την ευθύνη της επιλογής των προϊόντων και της καταλληλότητας αυτών σε κάθε περίπτωση. Σε περίπτωση αμφιβολίας, ο αγοραστής πρέπει να συμβουλευτεί την SOMFY ΕΛΛΑΣ.

Εφόσον ο αγοραστής μεταπωλήσει προϊόν SOMFY το οποίο υπόκειται σε εγγύηση, έχει το δικαίωμα να συμπεριλάβει στην πώληση τους όρους καθώς και τις παροχές της παρούσας εγγύησης.

## ΕΞΑΙΡΕΣΕΙΣ ΕΓΓΥΗΣΗΣ

Η εγγύηση δεν ισχύει στις κάτωθι περιπτώσεις:

-Εάν τα προϊόντα SOMFY έχουν χρησιμοποιηθεί σε εφαρμογές εκτός μηχανοκίνητων σκιαδίων, κουρτινών, οικιακών ρολών, ρολών καταστημάτων με γρίλιες, τέντας, πόρτας γκαράζ, οικιακής πόρτας εισόδου, και οθονών προβολής.

-Εάν η εγκατάσταση ή η χρήση των προϊόντων SOMFY δεν συμπίπτουν με τις γραπτές προδιαγραφές της SOMFY, καθώς και τις οδηγίες εγκατάστασης και λειτουργίας. Σε περίπτωση που ο αγοραστής επιθυμεί να εγκαταστήσει ή να λειτουργήσει το προϊόν SOMFY διαφορετικά, θα πρέπει να επικοινωνήσει με τη SOMFY ΕΛΛΑΣ.

-Εάν τα προϊόντα SOMFY έχουν ανοιχθεί ή ξεμονταρισθεί χωρίς προηγουμένως να υπάρχει γραπτή άδεια από την SOMFY ΕΛΛΑΣ.

- Εάν το ελάττωμα είναι συνέπεια ανωτέρας βίας, φυσικού φαινομένου, όπως καταιγίδας, αστραπής, κλπ.

- Εάν τα μοτέρ SOMFY χρησιμοποιούνται με αυτοματισμούς ή εξαρτήματα που δεν ανήκουν στην γκάμα της SOMFY (διακόπτες, μπαταρίες, κορώνες κλπ.) εκτός και εάν αποδειχθεί ότι το ελάττωμα δεν σχετίζεται με τους αυτοματισμούς ή τα εξαρτήματα που χρησιμοποιήθηκαν, και ότι έχουν τηρηθεί όλες οι προδιαγραφές και οι οδηγίες.

## ΑΠΟΚΛΕΙΣΤΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ - ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ

Πέραν από τις υποχρεώσεις της εταιρίας SOMFY ΕΛΛΑΣ που αναφέρονται στους παρόντες γενικούς όρους εγγύησης, καθώς στους όρους εγγύησης που συνοδεύουν τα προϊόντα η SOMFY ΕΛΛΑΣ 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 υπέστη ο αγοραστής, τρίτος ή στην 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, πλην αυτών που υποδεικνύονται από τους γενικούς όρους και συνθήκες της παρούσας εγγύησης, καθώς και από τις διατάξεις αναγκαστικού δικαίου.

## ΙΣΧΥΟΥΣΑ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ ΚΑΙ ΔΙΚΑΙΟΔΟΣΙΑ

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

# ΓΡΑΜΜΕΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ

## somfy®



Αγαπητέ Συνεργάτη,

Για την καλύτερη παρακολούθηση του αιτήματος σου επικοινωνήσε μαζί μας ηλεκτρονικά στο email:

[customercare.hellas@somfy.com](mailto:customercare.hellas@somfy.com)

ή τηλεφωνικά στις παρακάτω γραμμές ανάλογα το αίτημά σου:

## Τηλεφωνικές Γραμμές Εξυπηρέτησης

Τεχνική Υποστήριξη Επαγγελματιών **211 6000 211**

Τεχνική Υποστήριξη SmartHome **211 6000 215**

Οι παραπάνω γραμμές λειτουργούν Δευτέρα - Παρασκευή από 9:00πμ. - 5:00μμ.



Η διαδικασία λήψης των παραγγελιών είναι η ακόλουθη:



## ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΕΣ ΜΕ ΦΑΞ ή ΜΕΣΩ E-MAIL

Φαξ: 210-61 20 745

e-mail: [orders-hellas@somfy.com](mailto:orders-hellas@somfy.com)



## ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΕΣ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΕΣ

Καθημερινά από τις **10:00-13:00** (για τυχόν επείγοντα ή λόγω αδυναμίας αποστολής με ΦΑΞ / email) θα μπορούμε να λαμβάνουμε τις παραγγελίες σας στη γραμμή εξυπηρέτησης παραγγελιών :

**211-6000233**

## ΧΡΟΝΟΙ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ

Παραγγελίες που λαμβάνονται **έως τις 12:00 μμ** το μεσημέρι καθημερινά, προετοιμάζονται και παραδίδονται στο διανομέα (μεταφορική) το ίδιο απόγευμα. Παραγγελίες που λαμβάνονται **μετα τις 12:00 μμ**, προετοιμάζονται και παραδίδονται στο διανομέα (μεταφορική) την επόμενη εργάσιμη το απόγευμα.



Η διαδικασία λήψης των παραγγελιών είναι η ακόλουθη:

## 1. ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΕΣ ΜΕ ΦΑΞ ή ΜΕΣΩ E-MAIL

Φαξ στο 210-61 20 745 / στο e-mail: [orders-hellas@somfy.com](mailto:orders-hellas@somfy.com)

Ο τρόπος που δεχόμαστε παραγγελίες είναι μέσω ΦΑΞ / e-mail οι οποίες πρέπει να περιλαμβάνουν τα μοτέρ, αυτοματισμούς και εξαρτήματα που επιθυμείτε στις αντίστοιχες ποσότητες.

Σε περίπτωση που λαμβάνονται παραγγελίες μέσω email , δίνετε η δυνατότητα αποστολής στον πελάτη γνωστοποίησης με τις λεπτομέρειες εκτέλεσης παραγγελίας του πελάτη.

## 2. ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΕΣ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΕΣ

Εναλλακτικά, καθημερινά από τις 10:00-13:00 ( για τυχόν επείγοντα ή λόγω αδυναμίας αποστολής με ΦΑΞ / email) θα μπορούμε να λαμβάνουμε τις παραγγελίες σας στη γραμμή εξυπηρέτησης παραγγελιών : 211-6000233.

Κατά την τηλεφωνική σας παραγγελία θα πρέπει να αναφέρονται με σαφήνεια:

Ο κωδικός πελάτη ή η επωνυμία της εταιρείας σας

- Τα είδη και οι ποσότητες
- Τα συνοδευτικά εξαρτήματα

## 3. ΧΡΟΝΟΙ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ

Παραγγελίες που λαμβάνονται **έως τις 12:00 μμ** το μεσημέρι καθημερινά, προετοιμάζονται και παραδίδονται στο διανομέα (μεταφορική) το ίδιο απόγευμα.

Παραγγελίες που λαμβάνονται **μετά τις 12:00 μμ**, προετοιμάζονται και παραδίδονται στο διανομέα (μεταφορική) την επόμενη εργάσιμη το απόγευμα.



## 4. ΠΑΡΑΔΟΣΕΙΣ ΑΝΑ ΓΕΩΓΡΑΦΙΚΗ ΠΕΡΙΟΧΗ

Ο διανομέας (μεταφορική) έχει τη δέσμευση παράδοσης της παραγγελίας ως ακολούθως:

Απο την ώρα παραλαβής της απο την αποθήκη μας

1. Εντός 24 ωρών εντός Αττικής
2. Εντός 48 ωρών εντός πόλεως Θεσσαλονίκης και για απομακρυσμένες περιοχές της Αττικής (Σπάτα, Κορωπί, Ασπρόπυργος, Ωρωπός, Οινόφυτα, Μαρκόπουλο)
3. Εντός 72 ωρών για την υπόλοιπη Ελλάδα.

ΧΡΟΝΟΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ	Περιφέρεια	ΝΟΜΟΣ	
24h	ΑΤΤΙΚΗΣ	Αττικής	
	48h	ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	Αιτωλοακαρνανίας
		ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	Αχαΐας
		ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	Ηλείας
		ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	Γρεβενών
		ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	Καστοριάς
		ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	Κοζάνης
		ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	Φλώρινας
		ΗΠΕΙΡΟΥ	Άρτας
		ΗΠΕΙΡΟΥ	Θεσπρωτίας
		ΗΠΕΙΡΟΥ	Ιωαννίνων
		ΗΠΕΙΡΟΥ	Πρέβεζας
		ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ	Καρδίτσας
ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ	Λάρισας		
48h	ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ	Μαγνησίας	
	ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ	Τρικάλων	
	ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	Ημαθίας	
	ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	Θεσσαλονίκης	
	ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	Πέλλης	
	ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	Πιερίας	
	ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ	Αργολίδας	
	ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ	Αρκαδίας	
	ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ	Κορινθίας	
	ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ	Λακωνίας	
	ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ	Μεσσηνίας	
	ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	Βοιωτίας	
	ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	Εύβοιας	
	ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	Φθιώτιδος	

ΧΡΟΝΟΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ	Περιφέρεια	ΝΟΜΟΣ
72h	ΑΝΑΤΟΛΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ & ΘΡΑΚΗΣ	Δράμας
	ΑΝΑΤΟΛΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ & ΘΡΑΚΗΣ	Έβρου
	ΑΝΑΤΟΛΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ & ΘΡΑΚΗΣ	Καβάλας
	ΑΝΑΤΟΛΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ & ΘΡΑΚΗΣ	Ξάνθης
	ΑΝΑΤΟΛΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ & ΘΡΑΚΗΣ	Ροδόπης
	ΙΟΝΙΩΝ ΝΗΣΩΝ	Ζακύνθου*
	ΙΟΝΙΩΝ ΝΗΣΩΝ	Κέρκυρας*
	ΙΟΝΙΩΝ ΝΗΣΩΝ	Κεφαλληνίας*
	ΙΟΝΙΩΝ ΝΗΣΩΝ	Λευκάδας*
	ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	Κιλκίς
	ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	Σερρών
	ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	Χαλκιδικής
	ΚΡΗΤΗΣ	Ηρακλείου*
	ΚΡΗΤΗΣ	Λασιθίου*
	ΚΡΗΤΗΣ	Ρεθύμνης*
	ΚΡΗΤΗΣ	Χανίων*
	ΝΗΣΩΝ ΑΙΓΑΙΟΥ	Λέσβου*
	ΝΗΣΩΝ ΑΙΓΑΙΟΥ	Σάμου*
	ΝΗΣΩΝ ΑΙΓΑΙΟΥ	Χίου*
	ΝΗΣΩΝ ΑΙΓΑΙΟΥ	Κυκλάδων*
	ΝΗΣΩΝ ΑΙΓΑΙΟΥ	Δωδεκανήσου*
ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	Ευρυτανίας	
ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	Φωκίδας	

\*με προϋπόθεση την ύπαρξη δρομολογίου των ακτοπλοϊκών





## 5. ΧΡΕΩΣΕΙΣ ΜΕΤΑΦΟΡΙΚΩΝ

Η Somfy Ελλάς Α.Ε. αναλαμβάνει τη δωρεάν παράδοση των εμπορευμάτων στο συνεργάτη της εφόσον τηρείται :

- Η συμφωνημένη ελάχιστη αξία της παραγγελίας σας
- Η παραγγελία δεν αποστέλλεται με ειδική παράδοση (courier, ΚΤΕΛ, κλπ.)
- Δεν εμπλέκεται τρίτος μεταφορέας πλύν του εξουσιοδοτημένου απο την Somfy Ελλάς (TRANSCOMBI EXPRESS Α.Ε).

Σε περίπτωση που δεν καλύπτονται απο τα παραπάνω, γίνεται ελάχιστη χρέωση επι του τιμολογίου βάσει του κόστους μεταφορικών με ελάχιστη χρέωση **8,5 Ευρώ** ανά παραγγελία.

## 6. ΕΠΙΣΤΡΟΦΕΣ ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΩΝ

1.Για τις επιστροφές εμπορευμάτων πρέπει να προηγείται συνεννόηση με τον υπεύθυνο πωλητή σας, ώστε να συμφωνείται ο χρόνος επιστροφής, τα είδη που πρόκειται να επιστραφούν και η ποσότητα τους.

Απαραίτητη προϋπόθεση για να γίνει δεκτή μια επιστροφή είναι τα είδη και η συσκευασία τους να βρίσκονται σε άριστη κατάσταση, να ισχύει η περίοδος εγγύησής τους και να είναι σε ισχύ ο κωδικός εμπορεύματος στην αποθήκη της Somfy Ελλάς. (Δείτε όρους επιστροφής εμπορευμάτων)

### 2. ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΕΣ ΕΠΙΣΤΡΟΦΗΣ ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΩΝ

1.Επιστροφή εμπορευμάτων στην έδρα της εταιρείας μας (Λεωφόρος Καραμανλή 181, Αχαρνάι) εφόσον υποστηρίζεται από τον επιλεγμένο μεταφορέα σας

2. Επιστροφή εμπορευμάτων μέσω του συνεργαζόμενου πρακτορείου σας

3.Επιστροφή εμπορευμάτων στην έδρα της εταιρείας μας μέσω του συνεργάτη μας

Transcombi Express SA με παραλαβή από την έδρα σας ! (Για περισσότερες

πληροφορίες, παρακαλείσθε όπως αποστείλετε το αίτημά σας στο :

[orders-hellas@somfy.com](mailto:orders-hellas@somfy.com)



**Κόστος επιστροφών ( με επανατιμολόγηση από τη Somfy ) :**

ΠΕΡΙΟΧΗ	ΚΟΣΤΟΣ ΑΝΑ ΚΙΒΩΤΙΟ	ΚΟΣΤΟΣ ΑΝΑ ΠΑΛΕΤΑ	ΕΛΑΧΙΣΤΗ ΧΡΕΩΣΗΣ
ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ / ΘΕΣΣΑΛΙΑ/ΗΠΕΙΡΟΣ/ΠΙΕΡΙΑ/ΔΥΤΙΚΗ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ/ΠΕΛΛΑ/ ΗΜΑΘΙΑ/ΑΙΤΩΛΟΑΚΑΡΝΑΝΙΑ	3,5€	40€	9€
ΠΕΛΟΠΟΝΗΣΟΣ / ΕΥΒΟΙΑ/ ΒΟΙΩΤΙΑ /ΦΘΟΙΩΤΙΔΑ	3,5€	35€	9€
ΑΝΑΤΟΛΙΚΗ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ /ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ / ΘΡΑΚΗ/ΦΩΚΙΔΑ/ΕΥΡΥΤΑΝΙΑ	4,5€	50€	12€

Να ενημερώσουμε ότι τόσο τα κόστη όσο και οι χρόνοι παράδοσης αναφέρονται σε πόλεις και κωμοπόλεις.

Χωριά ή απομακρυσμένα σημεία εκτός δικτύου , χρεώνονται κατά αποκοπή και μετά από εκτίμηση ενώ οι χρόνοι παράδοσής τους επιβαρύνονται.

Οι χρόνοι επιστροφής εμπορευμάτων επίσης ενδεχομένως να επιβαρύνονται λόγω των περιορισμένων δρομολογίων της χώρας μας από την επαρχία προς την Αττική.

3.Για τις επιστροφές προϊόντων με σκοπό διακίνησης τον έλεγχο τους, για μικρές ποσότητες ( έως 5 κιλά) ως συμφέρουσα επιλογή είναι η χρήση του συνεργάτη ταχυμεταφορών ( Γενική Ταχυδρομική) . Για μεγαλύτερες ποσότητες μπορείτε να αποστέλλετε τα προϊόντα μέσω του συνεργαζόμενου διανομέα ( εταιρεία Transcombi Express) ή με συνεργάτη της επιλογής σας με αποστολή απευθείας στην έδρα της εταιρείας Somfy Ελλάς ΑΕ.

#### 4. ΕΠΕΙΓΟΝΤΑ/ ΠΑΡΑΛΑΒΕΣ ΑΠΟ ΡΑΜΠΑ

Παρέχεται η δυνατότητα για παραλαβές από την έδρα της εταιρείας Somfy Ελλάς.

**Ωράριο Παραλαβών: 15:30-16:30**

Σε περίπτωση μη ενημέρωσης για παραλαβή από την έδρα μας, ανάλογα με το φόρτο εργασίας, ο χρόνος αναμονής δύναται να ανέλθει έως την 1 ώρα προ της εξυπηρέτησης της παραλαβής σας.

## Διαχείριση τηλεφωνικής τεχνικής υποστήριξης

▶ Παρέχεται τις ημέρες και ώρες λειτουργίας της Somfy Ελλάς  
(Δευτέρα – Παρασκευή , 09:00 – 17:00)

▶ Τις ώρες που η εταιρεία δεν λειτουργεί :

• Ο πελάτης θα παραπέμπεται στα εργαλεία υποστήριξης (χρήση βίντεο) μέσω internet:

[www.youtube.com/SomfyHellas](https://www.youtube.com/SomfyHellas)



• Θα παρέχεται η δυνατότητα παραλαβής μηνύματος του αιτήματός

### ΒΑΣΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗΣ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ SOMFY ΕΛΛΑΣ ΑΕ

Στην περίπτωση διαθεσιμότητας του τεχνικού μας εκπροσώπου , παρέχεται άμεση υποστήριξη / ανταπόκριση στο αίτημα σας

Για όλα τα αιτήματα που αφορούν τεχνική υποστήριξη και ο αιτών πελάτης βρίσκεται στο χώρο της εγκατάστασης, αυτά ορίζονται ως αιτήματα υψηλής προτεραιότητας

Στην περίπτωση μη διαθεσιμότητας τεχνικού εκπροσώπου, ο μέσος χρόνος επανάκλησης ορίζεται στα 20 λεπτά (Εφόσον ο αιτών πελάτης βρίσκεται στην εγκατάσταση που φέρει προϊόντα Somfy)

Στην περίπτωση μη διαθεσιμότητας τεχνικού μας εκπροσώπου και εφόσον ο αιτών πελάτης δεν βρίσκεται στην εγκατάσταση που φέρει προϊόντα Somfy, ο χρόνος επανάκλησης θα καλύπτεται εντός των εργάσιμων ωρών της τρέχουσας ημέρας

Για αιτήματα που λαμβάνονται μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου , ο χρόνος ανταπόκρισης θα διαφοροποιείται ανάλογα με τη φύση και την πολυπλοκότητα του αιτήματος

Για αιτήματα υψηλής πολυπλοκότητας ( προγραμματισμός > 10 μοτέρ, Προγραμματισμός Συναγερμών , Εξυπηρέτηση στη Δημιουργία Λογαριασμών και Προγραμματισμού Έξυπνων Συσκευών πχ. Tahoma, Conexoop, Somfy One, Homekeeper) θα ορίζεται τηλεφωνικό ραντεβού κατόπιν συνεννόησης με τον τεχνικό εκπρόσωπο της εταιρείας **πριν ο αιτών πελάτης βρεθεί στο χώρο της εγκατάστασης**

## Η επίσκεψη ορίζεται :

► **Εντός 72 ωρών** από τον χρόνο κοινοποίησης του αιτήματος από τον άμεσο συνεργάτη της Somfy Ελλάς Α.Ε.

► Η τεχνική επίσκεψη πραγματοποιείται εφόσον έχει προηγηθεί κάποιο ιστορικό τεχνικής υποστήριξης και δεν έχει επιλυθεί το πρόβλημα τηλεφωνικά



► Προϋποθέτει την ταυτόχρονη παρουσία εκπροσώπου του άμεσου εμπορικού συνεργάτη και/ή την παρουσία του υπεύθυνου τοποθετητή της εγκατάστασης.

► Ο εκπρόσωπος της Somfy (υπάλληλος με τεχνική εξειδίκευση) παρέχει συμβουλευτικές τεχνικές υπηρεσίες (όπως γνωμοδότηση για την εφαρμογή, ρύθμιση, διάγνωση προβλήματος κτλ) μόνο για τα προϊόντα Somfy και την εφαρμογή τους στα τελικά προϊόντα.





# ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΕΠΙ ΤΗΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ

## ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΕΠΙ ΤΗΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ

### Η επίσκεψη ορίζεται :

- Εντός 72 ωρών από τον χρόνο κοινοποίησης του αιτήματος από τον άμεσο συνεργάτη της Somfy Ελλάς Α.Ε.
- Η τεχνική επίσκεψη πραγματοποιείται εφόσον έχει προηγηθεί κάποιο ιστορικό και δεν έχει επιλυθεί το πρόβλημα τηλεφωνικά
- Προυποθέτει την ταυτόχρονη παρουσία εκπροσώπου του άμεσου εμπορικού συνεργάτη και/ή την παρουσία του υπεύθυνου τοποθετητή της εγκατάστασης.
- Ο εκπρόσωπος της Somfy (υπάλληλος με τεχνική εξειδίκευση) παρέχει συμβουλευτικές τεχνικές υπηρεσίες (όπως γνωμοδότηση για την εφαρμογή, ρύθμιση, διάγνωση προβλήματος κτλ) μόνο για τα προϊόντα Somfy και την εφαρμογή τους στα τελικά προϊόντα.
- Ο τομέας ευθύνης του εκπροσώπου της εταιρείας Somfy Ελλάς Α.Ε. δεν καλύπτει τοποθετήσεις ή επιδιορθώσεις μηχανολογικού ή ηλεκτρολογικού εξοπλισμού.
- Αφορά μόνο την περιφέρεια Αττικής και μόνο για τους επαγγελματίες συνεργάτες μας
- Η υπηρεσία παρέχεται δωρεάν. **(Στο πλαίσιο πρόσθετης υποστήριξης του επαγγελματία συνεργάτη της Somfy στο έργο\* με σκοπό την ολοκλήρωση και βεβαίωση της καλής λειτουργίας της εγκατάστασης σε ότι αφορά τα προϊόντα Somfy. Σε περίπτωση εκ νέου αιτήματος για δεύτερη παρέμβαση υπαλλήλου της Somfy στο ίδιο έργο η υπηρεσία θα υπόκειται σε χρέωση\*\*)**

*\*όπως αναφέρεται εφόσον έχουν εξαντληθεί τα λοιπά μέσα υποστήριξης ( τηλεφωνικά ή μέσω των εργαλείων υποστήριξης πχ. Βίντεο)*

*\*\* Δείτε τις χρεώσεις στην επόμενη σελίδα*

- Σε περίπτωση ποιοτικής υπαιτιότητας προϊόντος Somfy δεν θα λαμβάνεται υπόψη καμία πρόσθετη χρέωση.
- Μετά την ολοκλήρωση της επίσκεψης, παρέχεται αναφορά της επίσκεψης με αντίγραφο στον άμεσο εμπορικό συνεργάτη



# ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΕΠΙ ΤΗΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ

Κατόπιν συνεννόησης, θα παρέχεται η δυνατότητα υποστήριξης εκτός περιφέρειας Αττικής (στην περίπτωση αυτή, δεν θα ισχύει το χρονικό πλαίσιο των 72 ωρών και τα μεταφορικά κόστη θα βαρύνουν τον εκάστοτε πελάτη που αιτήθηκε την επι της εγκατάστασης υποστήριξη)

ΤΙΜΟΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΕΠΙ ΤΗΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΤΕΧΝΙΚΟΥ ΕΚΠΡΟΣΩΠΟΥ SOMFY ΕΛΛΑΣ			
	ΧΡΕΩΣΗ	ΧΡΕΩΣΗ (ΜΕ ΦΠΑ)	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
1η επ σκεψη	ΔΩΡΕΑΝ	ΔΩΡΕΑΝ	ΔΩΡΕΑΝ
2η επ σκεψη	40,32 €	50 €	1η ώρα απασχόλησης
	20,16 €	25 €	Για κάθε επιπλέον ώρα

Η συμβουλευτική υποστήριξη τεχνικού εκπροσώπου επι της εγκατάστασης Somfy Ελλάς περιλαμβάνει:

- Τηλεφωνική επικοινωνία από τη SOMFY για τον συντονισμό επίσκεψης στην εγκατάστασή σας
- Ανάλυση του αιτήματός και προετοιμασία της τεχνικής συμβουλευτικής υποστήριξης
- Συντονισμός και επιβεβαίωση επίσκεψης στην εγκατάστασή σας με έναν υπεύθυνο τεχνικό εκπρόσωπο της εταιρείας Somfy εντός 72 ωρών\*

\* από την αποδοχή παρέμβασης από τον επαγγελματία συνεργάτη

- Παροχή Τεχνικής Αναφοράς

Υπόδειγμα:

**somfy.**

Λεωφ. Καραμανλή 181  
Αχαρναι, Ελλάδα  
Τηλ.: +30 210 6148788  
Φαξ: +30 210 6120745

A/A Αναφοράς :  
Υπεύθυνος Αναφοράς :

#### ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΝΑΦΟΡΑΣ

Ημερομηνία επίσκεψης :	Αίτημα από πελάτη :
Διεύθυνση εγκατάστασης :	Επωνυμία / Όνομα εγκαταστάτη :
Περιοχή :	Τηλέφωνο επικοινωνίας :
Ώρα συνάντησης :	Αιτιολογία προβλήματος :
Ώρα Αναχώρησης :	Χιλιόμετρα IN :
Ώρα Επιστροφής :	Χιλιόμετρα OUT :
Ώρα Απασχόλησης :	Χιλιόμετρα TOTAL :
Εκτιμώμενος κόστος Παρέμβασης ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ (€)	
Εκτιμώμενος κόστος Παρέμβασης ΜΕ ΦΠΑ (€)	

#### ΤΕΧΝΙΚΗ ΑΝΑΦΟΡΑ

Τύπος προβλήματος & σχόλια:

ΓΕΝΙΚΑ ΣΧΟΛΙΑ :

Υπογραφή Συνεργάτη

Υπογραφή Υπευθύνου  
Somfy Hellas

# ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΙΑΓΝΩΣΤΙΚΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ

## AFS SERVICE Somfy

Διαχείριση διαγνωστικού ελέγχου προϊόντων

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

### Γενικό Πλαίσιο



- Προϊόντα εντός εγγύησης επισκευάζονται ή αντικαθίστανται χωρίς χρέωση με το ίδιο προϊόν σε περίπτωση μη επισκευαζόμενου προβλήματος.
- Προϊόντα εκτός εγγύησης 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

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

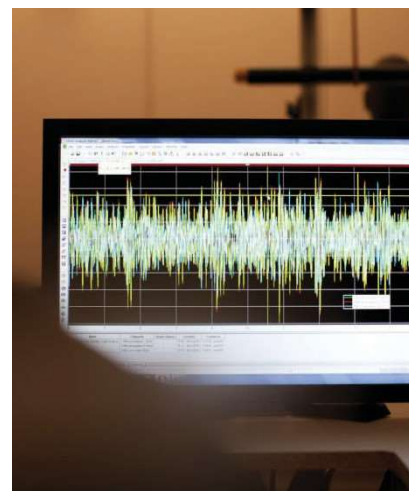
### ΧΡΟΝΟΣ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗΣ ΤΕΧΝΙΚΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ SOMFY

Οι χρόνοι διεκπεραίωσης του τεχνικού ελέγχου **διαφοροποιούνται** ανάλογα με την ποσότητα, το είδος και το σύμπτωμα που φέρει το προϊόν. Ενδεικτικά , **για σωληνωτά μοτέρ και απο ένα (1) έως τρία (3) τεμάχια** ο χρόνος διεκπεραίωσης του τεχνικού ελέγχου ή επισκευής, ολοκληρώνεται **σε 72 ώρες** απο 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. **Για μηχανισμούς αυλοπορτας, γκαραζοπορτας και βιομηχανικών ανοιγμάτων** θα τηρείται σειρά προτεραιότητας και **ενημέρωση εντός 5 εργάσιμων ημερών**, ενώ για τους μηχανισμούς τυπου Φοίνικα δύναται ο έλεγχος ή επισκευή τους με ετος κατασκευής από το 2017 και μετά .

### 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 από το τμήμα service της εταιρείας θα αποστέλλονται από Τρίτη έως την Πέμπτη
- Για προϊόντα εκτός εγγύησης που δεν επισκευάζονται , παρέχεται η δυνατότητα να μην επιστραφούν στον πελάτη κατόπιν έγγραφης αποδοχής του ιδίου.
- 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



Σειρά LS 40  
έως 103,50€



Σειρά Oximo wt/ Ilmo wt  
έως 119,02€



Σειρά Lt 50  
έως 89,98€



Σειρά Lt 60  
έως 104,05€



Σειρά Lt 50 CSI  
έως 132,26€



Σειρά Lt 60 CSI  
έως 176,32€



Σειρά Altus 40  
έως 139,84€



Σειρά Altus 50  
έως 145,28€



Σειρά Altus 60  
έως 153,15€



Σειρά CSI 50 RTS  
έως 177,57€



Σειρά Sunilus 50 io  
έως 135,29€



Σειρά Oximo io  
έως 197,18€



Σειρά Sunilus 60 io  
έως 142,05€

## ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ:

- Οι αναγραφόμενες τιμές είναι οι Μέγιστες Τιμές με ΦΠΑ (24%).
- Στις αναγραφόμενες τιμές συμπεριλαμβάνεται το κόστος εργασίας και τα απαραίτητα ανταλλακτικά για την επιδιόρθωση του προϊόντος.
- Αφορά προϊόντα που βρίσκονται εκτός εγγύησης.
- Σε περίπτωση που το προϊόν δεν επισκευάζεται και είναι εκτός εγγύησης υπάρχει ελάχιστη χρέωση ελέγχου 10€
- Δεν ισχύει για προϊόντα που αφορούν την αγορά αυλόπορτας, γκαραζόπορτας, κεντρικών μοτέρ, βιομηχανικών ανοιγμάτων, αυτοματισμών.
- Οι παραπάνω αναγραφόμενες είναι οι μέγιστες τιμές επισκευής ανα τεμάχιο ( δεν περιλαμβάνεται η ηλεκτρολογική εγκατάσταση – τοποθέτηση)



# Αριθμός ημερομηνίας κατασκευής σωληνωτών κινητήρων

Παλαιά ετικέτα κινητήρα	Νέα ετικέτα κινητήρα με ένα μοναδικό αριθμό εγγραφής
	

**Σειριακός αριθμός**

## Περιεχόμενο σειριακού αριθμού κινητήρα

Παράδειγμα	Περιγραφή
200326A	Βιομηχανικός κωδικός
G1	Γραμμή συναρμολόγησης
C	Γραμμή παραγωγής
10 351 08	Ημερομηνία κατασκευής : Έτος : 2010 ,Ημέρα :351 ,Ωρα: 08 πμ
2303	(λεπτά (23) & δευτερόλεπτα (03) - <u>Μοναδικός αριθμός παραγωγής</u>

### Ημερομηνίες εφαρμογής των αλλαγών στην παραγωγή:

Σειρά 50 : Έναρξη στα τέλη του 2010 και έως τα τέλη του 2011

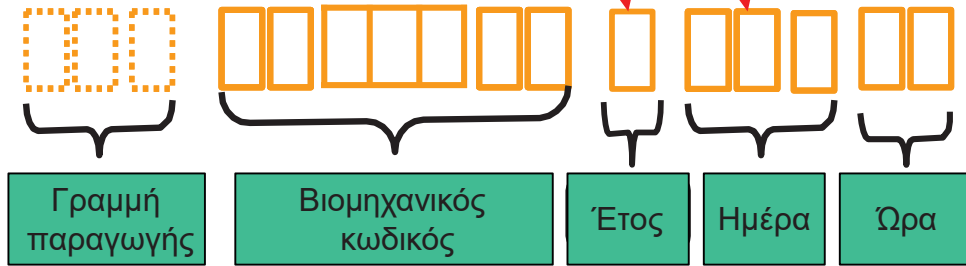
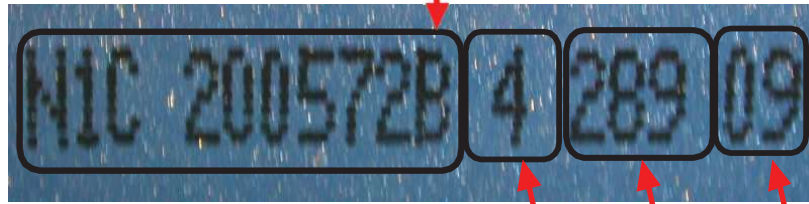
Σειρά 60 : Έως τα μέσα του 2011

Σειρά ST50 + LS40 : Απο το 2011 και μετά

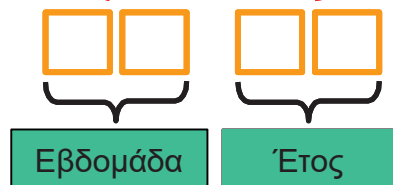
# Όλη η Σειρά LT, ALTUS, ΟΧΙΜΟ εκτός LT 60 με μανιβέλα



Χρησιμοποιήστε το γράμμα  
ως δείκτη



## Σειρά LT 60 με μανιβέλα



# ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΠΡΟ ΕΛΕΓΧΟΥ AFS SERVICE

Στα πλαίσια της συνεχούς μας κοινής προσπάθειας για την καλύτερη εξυπηρέτηση του πελάτη σας, θα θέλαμε να σας ενημερώσουμε για τους όρους και τις προϋποθέσεις ενεργοποίησης της νέας υπηρεσίας εξυπηρέτησης μετά τη πώληση που αφορά την αντικατάσταση προ ελέγχου σε μοτέρ που βρίσκονται εντός εγγύησης.

Σκοπός της υπηρεσίας είναι να διευκολυνθεί ακόμη περισσότερο η παροχή υπηρεσιών σε προϊόντα που απαιτείται διαγνωστικός έλεγχος και επισκευής.

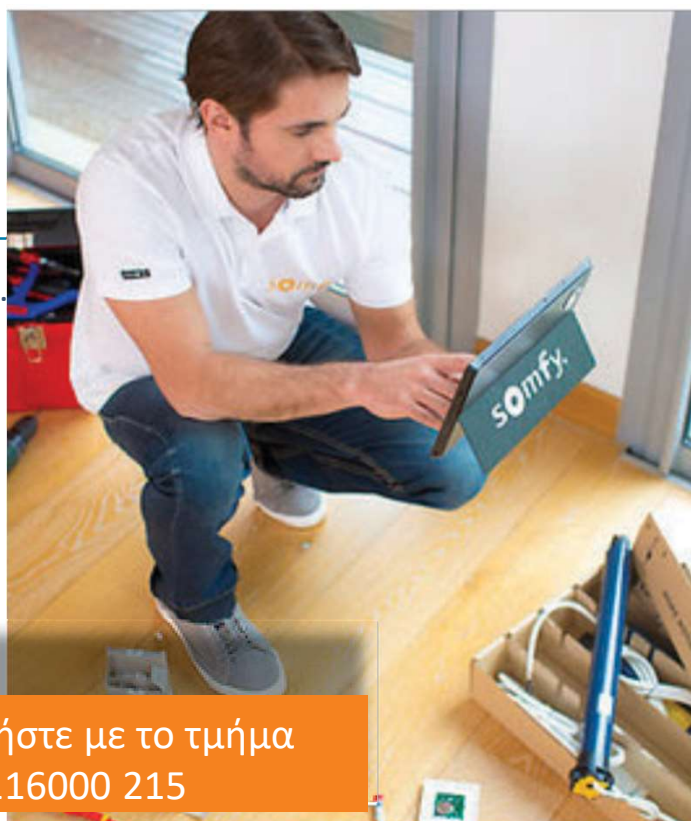


Βασικές προϋποθέσεις για την ενεργοποίηση της διαδικασίας προ ελέγχου στο τμήμα επισκευών της εταιρείας Somfy Ελλάς ΑΕ:

- Η διατήρηση ελαχίστου αποθέματος σε μοτέρ.
- Να προηγείται τηλεφωνική επικοινωνία του συνεργάτη με τεχνικό εκπρόσωπο της Somfy, πριν την οποιαδήποτε ενέργεια για αξιολόγηση και ενεργοποίηση της διαδικασίας από την εγκατάσταση.

## Τι κερδίζετε

- Μείωση του απαιτούμενου χρόνου και κόστους επίσκεψης για επισκευή / αντικατάσταση μηχανισμού, καθώς θα απαιτείται μια μόνο επίσκεψη για την διάγνωση και αντικατάσταση ενός μηχανισμού.
- Αμεσότερη εξυπηρέτηση και επίλυση του προβλήματος στον τελικό καταναλωτή.



Για περισσότερες πληροφορίες επικοινωνήστε με το τμήμα εξυπηρέτησης πελατών Somfy στο 2116000 215

# ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΠΡΟ ΕΛΕΓΧΟΥ AFS SERVICE



Αθήνα, Ιανουάριος 2023

## ΘΕΜΑ: ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΠΡΟ ΕΛΕΓΧΟΥ

Αγαπητέ συνεργάτη,

Στα πλαίσια της συνεχούς μας προσπάθειας για την καλύτερη εξυπηρέτησή σου, θα θέλαμε να σε ενημερώσουμε για τους όρους και τις προϋποθέσεις ενεργοποίησης ενός νέου μοντέλου υπηρεσίας εξυπηρέτησης μετά τη πώληση, προκειμένου να διευκολυνθεί ακόμη περισσότερο η παροχή υπηρεσιών σε προϊόντα που απαιτείται διαγνωστικός έλεγχος και επισκευής, επιτυγχάνοντας με αυτόν τον τρόπο την :

- Μείωση του απαιτούμενου χρόνου και κόστους επίσκεψης για επίσκεψη / αντικατάσταση μηχανισμού, καθώς θα απαιτείται μια μόνο επίσκεψη για την διάγνωση και αντικατάσταση ενός μηχανισμού
- Αμεσότερη εξυπηρέτηση και επίλυση του προβλήματος στον τελικό καταναλωτή

Βασικές προϋποθέσεις για την ενεργοποίηση της διαδικασίας προ ελέγχου στο τμήμα επισκευών της εταιρείας Somfy Ελλάς ΑΕ.αποτελεί:

- 1) Η **διατήρηση ελαχίστου αποθέματος** σε μοτέρ
- 2) **Να προηγείται τηλεφωνική επικοινωνία** του συνεργάτη, με τεχνικό εκπρόσωπο της Somfy, πριν την οποιαδήποτε ενέργεια για αξιολόγηση και ενεργοποίηση της διαδικασίας
- 3) Αποστολή και ταυτοποίηση του ελλατωματικού προϊόντος, με **επισυναπτόμενο μοναδικό ειδικό αριθμό** που θα παρέχεται απο την εταιρεία Somfy Ελλάς προς τον συνεργάτη.

Για περισσότερες πληροφορίες παρακαλώ όπως επικοινωνήστε με τον αρμόδιο πωλητή σας.



# Διαδικασία απόσυρσης σωληνωτών κινητήρων (εκτός εγγύησης - έως 50 Nm)



Για την απλοποίηση και αμεσότερη εξυπηρέτηση του επαγγελματία συνεργάτη και του τελικού πελάτη, σας ενημερώνουμε ότι για τους σωληνωτούς κινητήρες με ονομαστική ροπή έως τα 50 Nm εκτός εγγύησης και που κρίνονται ελαττωματικοί, η Somfy Ελλάς θα εφαρμόζει την παρακάτω διαδικασία:

## Διαδικασία

1. Ο επαγγελματίας εγκαταστάτης ελέγχει αν το προϊόν βρίσκεται εκτός πλαισίου εγγύησης (φωτογραφία, τηλεφωνική επικοινωνία με εκπρόσωπο της εταιρείας Somfy Ελλάς)
2. Εφόσον επιθυμεί να επιστρέψει το προϊόν στην εταιρεία Somfy Ελλάς, λαμβάνει από τον εκπρόσωπο της εταιρείας, έναν μοναδικό αριθμό ταυτοποίησης του προϊόντος και τοποθετεί / επισυνάπτει στο προϊόν(ετικέτα).
3. Μόλις παραληφθεί το προϊόν στο τμήμα service της εταιρείας, το προϊόν δεν θα επισκευάζεται αλλά η εταιρεία θα προμηθεύει ένα νέο προϊόν ίδιας αξίας και χαρακτηριστικών με πρόσθετη έκπτωση + 10%\*

\*επιπλέον έκπτωση επί του κόστους κτήσης του μοτέρ από τον επαγγελματία με σκοπό να μεταβιβάζεται στον πελάτη τους

## Βασικές Προϋποθέσεις

Να προηγείται επικοινωνία του συνεργάτη με το υπεύθυνο του service της Somfy, πριν την οποιαδήποτε ενέργεια για αξιολόγηση και ενεργοποίηση της διαδικασίας

Αφορά σωληνωτούς κινητήρες παντός τύπου έως τα 50 Nm, που βρίσκονται εκτός 5ετής εγγύησης και κρίνονται ελαττωματικοί

Ισχύει για προϊόντα που παράχθηκαν από 1/1/2012 και μετά (προϊόντα με παλαιότερη ημερομηνία παραγωγής δεν θα λαμβάνουν την ειδική έκπτωση και **δεν προτείνεται να επισκευάζονται\***)

Εφόσον ο επαγγελματίας συνεργάτης διαθέτει ήδη νέο μηχανισμό ιδίων χαρακτηριστικών, μπορεί να προβεί στην άμεση τοποθέτηση. Η Somfy Ελλάς, εφόσον τηρηθούν οι παραπάνω προϋποθέσεις, θα προβεί στη πώληση ιδίου μηχανισμού (για την αναπλήρωση του αποθέματος) με επιπλέον έκπτωση +10%.

\* για την διασφάλιση της ποιότητας και διαχρονικής λειτουργίας των προϊόντων Somfy



# Διαδικασία απόσυρσης σωληνωτών κινητήρων (εκτός εγγύησης - έως 50 Nm)

Αθήνα, Ιανουάριος 2023

## ΘΕΜΑ: **ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΑΠΟΣΥΡΣΗΣ ΣΩΛΗΝΩΤΩΝ ΚΙΝΗΤΗΡΩΝ SOMFY**

Για την απλοποίηση και αμεσότερη εξυπηρέτηση του επαγγελματία συνεργάτη και του τελικού πελάτη, σας ενημερώνουμε ότι για τους σωληνωτούς κινητήρες με ονομαστική ροπή έως τα 50 Nm εκτός εγγύησης και που κρίνονται ελαττωματικοί, η Somfy Ελλάς θα εφαρμόζει την παρακάτω διαδικασία:

1. Ο επαγγελματίας εγκαταστάτης ελέγχει αν το προϊόν βρίσκεται εκτός πλαισίου εγγύησης
2. Εφόσον επιθυμεί να επιστρέψει το προϊόν στην εταιρεία Somfy Ελλάς, επικοινωνεί και λαμβάνει από τον εκπρόσωπο της εταιρείας, έναν μοναδικό αριθμό ταυτοποίησης του προϊόντος και τοποθετεί / επισυνάπτει στο προϊόν (ετικέτα).
3. Μόλις παραληφθεί το προϊόν στο τμήμα service της εταιρείας, το προϊόν δεν θα επισκευάζεται αλλά η εταιρεία θα προμηθεύει ένα νέο προϊόν ίδιας αξίας και χαρακτηριστικών με ειδική έκπτωση\* + 10% της αρχικής αξίας του προϊόντος.

*\*Η ειδική έκπτωση θα εφαρμόζεται εφόσον τηρείται η παραπάνω διαδικασία.*

### **Βασικές προϋποθέσεις:**

- Να προηγείται πάντα επικοινωνία του συνεργάτη με το υπεύθυνο του service της Somfy, πριν την οποιαδήποτε ενέργεια αξιολόγηση και ενεργοποίηση της διαδικασίας
- Προσοχή: Αφορά **σωληνωτούς** κινητήρες παντός τύπου **έως τα 50 Nm**, που βρίσκονται εκτός 5ετούς εγγύησης και κρίνονται ελαττωματικοί
- Προσοχή: Ισχύει για προϊόντα που παράχθηκαν από **1/1/2012** και μετά (προϊόντα με παλαιότερη ημερομηνία παραγωγής δεν θα λαμβάνουν την ειδική έκπτωση και δεν προτείνεται να επισκευάζονται\*)
- Αποστολή και ταυτοποίηση του ελαττωματικού προϊόντος, με επισυναπτόμενο μοναδικό ειδικό αριθμό που θα παρέχεται από την εταιρεία Somfy Ελλάς προς τον συνεργάτη.

\* για την διασφάλιση της ποιότητας και διαχρονικής λειτουργίας των προϊόντων Somfy

Παρακαλούμε μελετήστε τη παραπάνω διαδικασία και απευθυνθείτε στον αρμόδιο πωλητή σας ή το τμήμα εξυπηρέτησης πελατών για περισσότερες λεπτομέρειες.

**ΧΡΕΩΣΕΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΔΙΑΓΝΩΣΤΙΚΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ  
ΚΑΙ ΕΠΙΣΚΕΥΩΝ SOMFY ΓΙΑ ΤΟ 2023**

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)
ΣΩΛΗΝΩΤΑ ΜΟΤΕΡ (ΕΝΣΥΡΜΑΤΑ)	10 €	15 €
ΣΩΛΗΝΩΤΑ ΜΟΤΕΡ (ΑΣΥΡΜΑΤΑ)	12 €	20 €
ΜΟΤΕΡ ΓΚΑΡΑΖΟΠΟΡΤΑΣ (ΣΩΛΗΝΩΤΟ)	12 €	20 €
ΜΟΤΕΡ ΓΚΑΡΑΖΟΠΟΡΤΑΣ (ΟΡΟΦΗΣ)	15 €	25 €
ΜΟΤΕΡ ΤΥΠΟΥ ΡΗΟΕΝΙΧ	15 €	25 €
ΜΟΤΕΡ ΑΥΛΟΠΟΡΤΑΣ	18 €	30 €
ΚΕΝΤΡΙΚΑ ΜΟΤΕΡ	20 €	25 €
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 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.

# ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ BFT

Τεχνική Υποστήριξη Επαγγελματιών BFT **211 6000 255**



Be ahead



## 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, Αχαρναί 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 συντήρηση 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 μέρος 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 προηγείται συνεννόηση πάντα με το τμήμα service της εταιρείας

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 ημέρες 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 από το τμήμα service της εταιρείας θα αποστέλλονται από Τρίτη έως την Πέμπτη
- Για προϊόντα εκτός εγγύησης που δεν επισκευάζονται , παρέχεται η δυνατότητα να μην επιστραφούν στον πελάτη κατόπιν έγγραφης αποδοχής του ιδίου.
- 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 ίδια μέσα παράδοση στη Somfy Ελλάς.



**ΧΡΕΩΣΕΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΔΙΑΓΝΩΣΤΙΚΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ  
ΚΑΙ ΕΠΙΣΚΕΥΩΝ BFT ΓΙΑ ΤΟ 2023**

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.



Αθήνα, Ιανουάριος 2023

**ΝΕΕΣ ΧΡΕΩΣΕΙΣ ΜΕΤΑΦΟΡΙΚΩΝ SOMFY ΕΛΛΑΣ Α.Ε.**

Αγαπητοί συνεργάτες,

Με την παρούσα επιστολή θα θέλαμε να σας ενημερώσουμε ότι για τα εμπορεύματα που θα διακινούνται απο και προς την εταιρεία Somfy Ελλάς Α.Ε. στις περιοχές παράδοσης **Αθήνας** και **Θεσσαλονίκης** ή παράδοση στα πρακτορεία μεταφορών, θα ισχύει νέος τιμοκατάλογος χρέωσεων των μεταφορικών .

Αναλυτικότερα:

Η Somfy Ελλάς Α.Ε. αναλαμβάνει τη **δωρεάν παράδοση** των εμπορευμάτων στο συνεργάτη της εφόσον:

- Η αξία της παραγγελίας θα υπερβαίνει τα **200.00 Ευρώ** .
- Η παραγγελία δεν αποστέλλεται μέσω ειδικής παράδοσης (courier, ΚΤΕΛ, κλπ.)
- Δεν εμπλέκεται τρίτος μεταφορέας πλὴν του εξουσιοδοτημένου απο την Somfy Ελλάς (TRANSCOMBI EXPRESS Α.Ε).

Σε διαφορετική περίπτωση, θα γίνεται ελάχιστη χρέωση επι του τιμολογίου βάσει του κόστους μεταφορικών με ελάχιστη χρέωση των **8.5 Ευρώ** ανά παραγγελία.

**ΑΠΟΣΤΟΛΗ ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΩΝ ΠΡΟΣ ΕΛΕΓΧΟ  
ΣΤΗΝ ΕΤΑΙΡΙΑ SOMFY ΕΛΛΑΣ ΑΕ**

Αγαπητοί συνεργάτες,

Για την καλύτερη εξυπηρέτησή σας, θα θέλαμε να σας ενημερώσουμε ότι ως συμφέρουσα επιλογή παραλαβής και αποστολής εμπορευμάτων, καθώς επίσης και εμπορευμάτων με σκοπό διακίνησης προς έλεγχο, αποτελεί για την εταιρεία Somfy Ελλάς ΑΕ. η επιλογή της εταιρείας 'Γενική Ταχυδρομική' στις υπηρεσίες με χρήση ταχυμεταφοράς (courier) και αντικαταβολής\*. Επίσης θα μπορείτε να επωφεληθείτε από τη δυνατότητα παραλαβής ή επιστροφής εμπορευμάτων εντός Λεκανοπεδίου Αττικής εφόσον αυτές προκύπτουν συνδυαστικά με τις προγραμματισμένες επισκέψεις των υπευθύνων πωλητών της εταιρείας..

*\*(Ισχύει για έως 2 τεμάχια σωληνωτών κινητήρων ή ενός κινητήρα τύπου Φοίνικα).*

Προς διευκόλυνσή σας, παρακάτω σας επισυνάπτεται ο τιμοκατάλογος υπηρεσιών ταχυμεταφοράς και αντικαταβολής\*\*.

	Εως 5 Κιλά (€)	Από 5,1-8 Κιλά (€)	Από 8,1-20 Κιλά (€)
Αττική -Χερσαίοι Προορισμοί	3,2	6,5	19,5
Νησιωτικοί Προορισμοί			
Δυσπρόσιτους Προορισμούς	6,9 (μέχρι 2 κιλά)	17,5	39,0
Αντικαταβολή Μετρητοίς	4,2	7,5	20,5
Σάββατο	(+1,5) Πάγια χρέωση (δεν καλύπτονται οι δυσπρόσιτοι προορισμοί)	9,0	22,1

**\*\*Μέγιστο βάρος για αποστολές με χρήση του ταχυμεταφορέα συνεργάτη μας (Γενική Ταχυδρομική) ορίζεται το όριο των 20 κιλών**

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



**ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΡΟΦΗΣ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ**  
**(ΓΙΑ ΤΕΧΝΙΚΟ ΕΛΕΓΧΟ)**

*ΤΜΗΜΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ*

*SOMFY ΕΛΛΑΣ Α.Ε.*

## ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΡΟΦΗΣ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΓΙΑ ΤΕΧΝΙΚΟ ΕΛΕΓΧΟ

Αγαπητέ συνεργάτη,

Με την παρούσα επιστολή, θα θέλαμε να σας υπενθυμίσουμε τη πολιτική και τους όρους επιστροφής προϊόντων με σκοπό διακίνησης **τον τεχνικό έλεγχο** προς την εταιρία Somfy Ελλάς Α.Ε., για την καλύτερη εξυπηρέτησή σας.

### Όροι Επιστροφής Προϊόντων για Τεχνικό Έλεγχο

1. Επιστροφές προϊόντων γίνονται δεκτές σε όλη τη διάρκεια του έτους (εκτός τις περιόδους απογραφής της εταιρίας).
2. Απαραίτητη προϋπόθεση για την επιστροφή προϊόντων για διαγνωστικό έλεγχο είναι τα προϊόντα να συνοδεύονται πάντα με:
  - το απαραίτητο δελτίο αποστολής,
  - Τα στοιχεία του Αποστολέα να βρίσκονται σε εμφανή σημείο (π.χ.επάνω στο δέμα, χρήση ετικέτας...)
  - να αναγράφεται ο σκοπός διακίνησης **προς έλεγχο**
  - να περιγράφονται οι κωδικοί και οι ποσότητες των εμπορευμάτων
  - Η συσκευασία να είναι κατάλληλη για τα βάρος του προϊόντος και καλά κλεισμένη. Να αναγράφεται η ένδειξη «εύθραυστο» αν πρόκειται για προϊόν που χρήζει ιδιαίτερης προσοχής κατά την μεταφορά
3. Για την παραλαβή προϊόντων με σκοπό διακίνησης τον έλεγχο, η εταιρία Somfy Ελλάς Α.Ε., **δεν επιβαρύνεται το κόστος παραλαβής τους μέχρι και την έδρα της.**
4. Για την επιστροφή προϊόντων σε εσάς, που προέρχονται από επισκευή ή και αντικατάσταση και βρίσκονται εντός των ορίων εγγύησης της εταιρίας, **τα έξοδα αποστολής θα καλύπτονται από την εταιρία Somfy Ελλάς Α.Ε.** Σε διαφορετική περίπτωση τα προϊόντα επιστρέφονται πάντοτε με ευθύνη και έξοδα του αγοραστή.





5. Για τις επιστροφές προϊόντων με σκοπό διακίνησης τον έλεγχο τους, για μικρές ποσότητες (έως 2 τεμάχια / 5 κιλά) είναι συμφέρουσα και αμεσότερη η επιλογή χρήσης του συνεργάτη ταχυμεταφορών ( Γενική Ταχυδρομική) .
  
6. **Για αυτό παρακαλούμε , για την καλύτερη εξυπηρέτησή σας , να αποστέλλετε τα δέματά σας αποκλειστικά στην έδρα της εταιρείας Somfy Ελλάς στη διεύθυνση Λεωφόρος Καραμανλή 181, Αχαρναι, Αθήνα, (τηλ. Παραγγελιών 211-6000233).**



## **ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΡΟΦΗΣ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ**

*ΤΜΗΜΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ*

*SOMFY ΕΛΛΑΣ Α.Ε.*

Αθήνα, Ιανουάριος 2023

## ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΡΟΦΗΣ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ SOMFY

Αγαπητέ συνεργάτη,

Με την παρούσα επιστολή, θα θέλαμε να σας γνωστοποιήσουμε τη πολιτική και τους όρους επιστροφής προϊόντων προς την εταιρία Somfy Ελλάς Α.Ε., με σκοπό την καλύτερη εξυπηρέτησή σας.

Για τις επιστροφές προϊόντων για εμπορική διάθεση, πρέπει **οπωσδήποτε να προηγείται συνεννόηση με το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών της εταιρίας Somfy Ελλάς (κα Ντόρα Παπαδοπούλου, [dora.papadopoulou@somfy.com](mailto:dora.papadopoulou@somfy.com), τηλ. 211-6000233)**, ώστε να συμφωνείται ο χρόνος επιστροφής, τα είδη που πρόκειται να επιστραφούν και η ποσότητά τους. Απαραίτητη προϋπόθεση για να γίνει δεκτή μια επιστροφή είναι τα είδη και η συσκευασία τους να βρίσκονται σε άριστη κατάσταση εντός της αρχικής τους συσκευασίας και να ισχύει η περίοδος εγγύησής τους .

**Σε περίπτωση που δεν τηρούνται οι παραπάνω προϋποθέσεις, επιστροφές ΔΕΝ θα γίνονται δεκτές.**

Παρακάτω σας επισυνάπτονται αναλυτικά οι όροι και η σχετική αίτηση για επιστροφές εμπορευμάτων προς τη Somfy Ελλάς Α.Ε.

Με εκτίμηση



Λέκκας Φώτης

Προϊστάμενος Τμήματος Εξυπηρέτησης Πελατών Somfy ΕΛΛΑΣ Α.Ε.

## **Όροι Επιστροφής προϊόντων για εμπορική διάθεση:**

1. Επιστροφές προϊόντων γίνονται δεκτές εντός **ενενήντα (90) ημερών** από την ημ/νία αγοράς και εντός του ημερολογιακού έτους έκδοσης της τιμολόγησης τους.
2. Τα προς επιστροφή προϊόντα πρέπει να μην έχουν χρησιμοποιηθεί και να βρίσκονται σε άριστη κατάσταση εντός της αρχικής τους συσκευασίας. Οποιαδήποτε χρήση των παραδοθέντων προϊόντων, πέραν του λειτουργικού ελέγχου τους, ακυρώνει το δικαίωμά της επιστροφής.
3. Κάθε προϊόν που επιστρέφεται θα πρέπει να περάσει πρώτα από έλεγχο, διαδικασία που μπορεί να διαρκέσει ένα εύλογο χρονικό διάστημα, το οποίο υπολογίζεται στις **επτά (7) εργάσιμες ημέρες** από την παραλαβή τους.
- 4. Για να επιστρέψετε ένα προϊόν θα πρέπει αρχικά να συμπληρώσετε και να αποστείλετε την φόρμα επιστροφής που επισυνάπτεται με σκοπό την αποδοχή του αιτήματός σας.**
5. Τα προϊόντα επιστρέφονται πάντοτε με ευθύνη και έξοδα του αγοραστή (εκτός εαν η επιστροφή αφορά λάθος αποστολή προϊόντων με υπαιτιότητα της εταιρίας Somfy Ελλάς Α.Ε.).
6. Καμία επιστροφή δεν γίνεται δεκτή για :
  - Εμπορεύματα με αξία τιμολόγησης κάτω των 10 ΕΥΡΩ προ-φόρων
  - Μέρη εξαρτημάτων ή σετ

**ΠΡΟΣΟΧΗ: Προϊόντα που επιστρέφονται για εμπορική διάθεση χωρίς συμπληρωμένη την φόρμα επιστροφής, δεν θα γίνονται δεκτά.**

*Σας υπενθυμίζουμε ότι οι γενικοί όροι πώλησης και συνεργασίας της εταιρίας Somfy Ελλάς Α.Ε. (όπως ισχύουν απο την τελευταία ημερομηνία αναθεώρησης τους), αναγράφονται αναλυτικά στα εκδιδόμενα νόμιμα παραστατικά της εταιρίας, όπως επίσης μπορούν να κοινοποιηθούν κατόπιν γραπτού αιτήματός σας προς την εταιρία.*

### **Λανθασμένη παραγγελία**

Σε περίπτωση που το προϊόν που παραλάβατε είναι διαφορετικό από αυτό της παραγγελίας σας, πρέπει να μας γίνεται έγκαιρα γνωστό. Χρειάζεται να μας ενημερώσετε το αργότερο μέσα σε διάστημα **οκτώ (8) ημερών** από την παραλαβή.

### **Εμφανής φθορά / Ελλειματική συσκευασία**

Σε περίπτωση που διαπιστώσετε πιθανή απόκλιση στο προϊόν που παραλάβετε σε συνάρτηση με τις προδιαγραφές του και το περιεχόμενο της συσκευασίας του, ,χρειάζεται να μας ενημερώσετε το αργότερο μέσα σε διάστημα **οκτώ (8) ημερών** από την παραλαβή. Τα επιπλέον έξοδα μεταφοράς για την επιστροφή και αντικατάσταση του προϊόντος θα βαρύνουν την εταιρία μας. Για να γίνει δεκτή η επιστροφή θα πρέπει το εμπόρευμα να είναι στην κατάσταση στην οποία το παραλάβατε, να μην έχει χρησιμοποιηθεί και να συνοδεύεται απο το απαραίτητο δελτίο αποστολής.

### **Ειδικές περιπτώσεις:**

#### **ΕΠΙΣΤΡΟΦΗ ΛΟΓΩ ΜΗ ΑΠΟΔΟΧΗΣ ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΩΝ ΑΠΟ ΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ**

Για αποστολές εμπορευμάτων από την εταιρία Somfy Ελλάς Α.Ε. και μη αποδοχής τους από τον πελάτη, τα προϊόντα θα επιστρέφονται με ευθύνη και έξοδα του αγοραστή. Σε περίπτωση που προκύπτει κατά τη παραλαβή εμπορευμάτων , λανθασμένη παραλαβή εμπορευμάτων ή ελλειμματικό προϊόν, θα επιστρέφονται με επιβάρυνση της εταιρίας Somfy Ελλάς αε.

*Με την παραλαβή των εμπορευμάτων ο πελάτης αποδέχεται ανεπιφύλακτα τους ανωτέρω όρους .Η Somfy Ελλάς Α.Ε. διατηρεί το δικαίωμα να τροποποιεί ή να ανανεώνει τους όρους και τις προϋποθέσεις συναλλαγών. Η τροποποίηση ή ανανέωση θα ισχύει από την στιγμή που θα ενημερωθεί σχετικά το παρόν κείμενο για οποιαδήποτε αλλαγή.*

## ΔΙΚΑΙΩΜΑ & ΧΡΕΩΣΕΙΣ ΕΠΙΣΤΡΟΦΗΣ

Παρακάτω αναφέρονται αναλυτικά όλες οι περιπτώσεις επιστροφής και οι τυχόν χρεώσεις ανα περίπτωση.

Αίτημα επιστροφής	Δικαίωμα Επιστροφής
Ο αγοραστής επιστρέφει ένα προϊόν στην αρχική του κατάσταση <b>εντός των ενενήντα (90) ημερών απο την ημ/νία αγοράς</b> (πχ. Λανθασμένη παραγγελία απο τον πελάτη, αλλαγή ενδιαφέροντος χρήσης ...)	Δικαίωμα επιστροφής. Τα προϊόντα επιστρέφονται με ευθύνη <b><u>και έξοδα του αγοραστή.</u></b>
Ο αγοραστής αρνείται την παραλαβή λόγω ορατών ζημιών που προκλήθηκαν κατά τη μεταφορά.	Δικαίωμα επιστροφής <b><u>χωρίς κόστος για τον πελάτη.</u></b> (Η εταιρία Somfy Ελλάς αναλαμβάνει τα έξοδα μεταφοράς και επιστροφής.)
Ο αγοραστής διαπιστώνει διαφορές στις ποσότητες ή / και κωδικούς των εμπορευμάτων που παρέλαβε σε σχέση με την παραγγελία που υπέβαλε, και <b><u>με ευθύνη της Somfy Ελλάς.</u></b>	Δικαίωμα επιστροφής <b><u>χωρίς κόστος για τον πελάτη.</u></b> (Η εταιρία Somfy Ελλάς αναλαμβάνει τα έξοδα μεταφοράς και επιστροφής.)
Ο αγοραστής διαπιστώνει πιθανή απόκλιση στο προϊόν που παρέλαβε σε συνάρτηση με τις προδιαγραφές του προϊόντος. (π.χ. διαφορετικό προϊόν εντός σε σχέση με το τιμολόγιο ή τη συσκευασία , ελλειπής σύνθεση εξαρτημάτων...)	Δικαίωμα επιστροφής χωρίς κόστος για τον πελάτη. (Η εταιρία Somfy Ελλάς αναλαμβάνει τα έξοδα μεταφοράς και επιστροφής, μετά την άμεση γνωστοποίηση του αιτήματος απο τον πελάτη) <b><u>και εντός οκτώ (8) ημερών</u></b> από την παραλαβή.
Ο αγοραστής επιστρέφει ένα προϊόν στην αρχική του κατάσταση <b>μετά την παρέλευση των ενενήντα (90) ημερών απο την ημ/νία αγοράς</b>	Χωρίς δικαίωμα επιστροφής.
Εμπορεύματα με αξία τιμολόγησης κάτω των 10 ΕΥΡΩ προφόρων	Χωρίς δικαίωμα επιστροφής
Μέρη εξαρτημάτων ή σετ	Χωρίς δικαίωμα επιστροφής



**Φόρμα Επιστροφής Προϊόντων για εμπορική διάθεση**

Επωνυμία Εταιρίας: .....

Τηλέφωνα επικ/νίας: .....

Αριθμός Τιμολογίου: ..... / ..... / .....

Κωδικός Προϊόντος	Περιγραφή προϊόντος	Ποσότητα

**Αιτιολογία επιστροφής / περιγραφή προβλήματος**

ΛΑΝΘΑΣΜΕΝΗ ΠΑΡΑΔΟΣΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΤΑΙΡΙΑ (SOMFY ΕΛΛΑΣ)	<input type="checkbox"/>
ΛΑΝΘΑΣΜΕΝΗ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑ ΑΠΟ ΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ	<input type="checkbox"/>
ΑΛΛΟ ( ΠΑΡΑΚΑΛΩ ΑΝΑΦΕΡΕΤΕ)	<input type="checkbox"/>

Παρακαλώ συμπληρώστε την ανωτέρω φόρμα και αποστείλατε την μαζί με τα προϊόντα. **Εσωκλείστε απαραίτητως αντίγραφο τιμολογίου αγοράς.**

Τα προς επιστροφή προϊόντα επιστρέφονται πάντοτε με ευθύνη και έξοδα του αγοραστή.

Σφραγίδα / Υπογραφή ΠΕΛΑΤΗ

Έγκριση: SOMFY ΕΛΛΑΣ Α.Ε.







## Somfy

Λ. Καραμανλή  
181, Αχαρναί -  
ΤΚ.13677 Τ. 210  
61 46 768  
F. 210 61 20 745

[www.somfy.gr](http://www.somfy.gr)

A BRAND OF **SOMFY** GROUP

**somfy**<sup>®</sup>