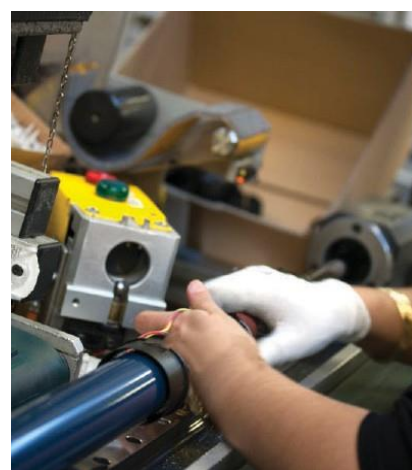


ΤΜΗΜΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

somfy®

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ 2026



somfy®

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

- Εργαλεία Ψηφιακής Τεχνικής Υποστήριξης Somfy
- Εγγύηση Somfy
- Διεκπεραίωση Παραγγελιών
- Τεχνική Εξυπηρέτηση
- Υπηρεσίες Διαγνωστικού Ελέγχου Somfy (Service)
- Εγγύηση BFT
- Υπηρεσίες Διαγνωστικού Ελέγχου BFT (Service)
- Χρεώσεις Επισκευής BFT
- Χρέωση Μεταφορικών
- Επιστροφές Προϊόντων



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 κινητό 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!



HELP ME APP

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



EXTERIOR

ΟΙΚΙΑΚΟ ΡΟΛΟ	TENTA - ΠΕΡΓΚΟΛΑ	EVB	Smart Window
Altus 40 RTS	Combined Energy pack	EVB100 Tubular io	IntelliTAG air io Sliding
Altus 50 & 60 RTS	Maestria 50 WT	J4 1TN	IntelliTAG air io Tilt
Altus 50 WT	Maestria+ 50 io	J4 2 WT	Sliding air io
Altus RS 50&60 io	Maestria+ 50 RTS (120V)	J4 2TN	
Ilmo 2 40 WT	Maestria+ 50 RTS (230V)	J4 HTM	
Ilmo 2 50 S WT	Maestria+ 60 io autolock	J4 PROTECT io	
Ilmo 2 50 WT	Orea 50 & 60 RTS	J4 RTS	
Ilmo 2 50 WT	Orea 50 & 60 WT	J4 S io Protect	
Ilmo 3 50 WT	Pergola io 50 & 60	J4 WT	
Ilmo 50 io	Pergola Louver io	J4 WT PROTECT	
Ilmo 50 S WT	Pergola RGS 50 & 60 io		
Ilmo 50 WT	Pergola Tilt 24V RTS / Control unit M+L		
Ilmo2 50 CSI WT	Pergola Tilt 24V RTS / Control unit M+M		
LT 50/60 CMO	RGS RTS 120V		
LT 50/60 CSI	Screen UP 40 WT		
LT 50/60 PA	Sunea 40 DC io		
LT 50/60 RA	Sunea 40 DC RTS		
Oximo 40 io	Sunea 50 & 60 io		
Oximo 50 io	Sunea 50 CMO RTS		
Oximo 50 RTS	Sunea CSI io		
Oximo 50 WT	Sunea SCR 40 io		
Oximo Basic WF RTS	Sunea SCR 50 io		
Oximo solar io	Sunilus 50 & 60 io		
Oximo WF RTS	Altea 50 Solar io		
RS100 Solar io	Pergola2 RGS io		
S&SO RS100 Hybrid io	Sunea2 50 io		
S&SO RS100 io			
Solus 40			
Solus 50 P&P			
Solus 50 PA			
Solus P&P io			
Yslo Custom io			
Yslo Flex io			
LTN 50 PA			



HELP ME APP

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



ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΣΚΙΑΣΗ

ΡΟΛΟΚΟΥΡΤΙΝΕΣ - ΠΕΡΣΙΔΕΣ

Altus 28 WF RTS II
 Altus 28 WF RTS Li-Ion II
 Altus Basic 28 WF RTS Li-ION II
 CordLift 32 RTS
 Cordlift 45 WF RTS
 FTS 50/60 WT
 LS 40
 LSN 40 RTS
 LSN 40 WT
 LT 50 RS485
 Roll Up 24 WF RTS LI-ION
 Roll Up 28 Wirefree Li-ion RTS
 Roll Up 28 Wirefree RTS
 Roll Up 28 WT
 Roll Up Basic 28 WF RTS Li-ION II
 Roll Up2 24 Zigbee
 Sonesse 2 28 Zigbee
 Sonesse 28 WF Zigbee
 Sonesse 28 WF Li-ion Zigbee
 Sonesse 28 Wirefree Li-ion RTS
 Sonesse 30 DC DCT
 Sonesse 30 DC RTS
 Sonesse 30 POE
 Sonesse 30 RS485
 Sonesse 30 Ultra WF Li-ion Zigbee
 Sonesse 30 WF RTS Li-Ion
 Sonesse 30 WireFree Li-ion RTS - 12MM
 Sonesse 30 Zigbee
 Sonesse 40 io
 Sonesse 40 RS485
 Sonesse 40 RTS
 Sonesse 40 WF RTS LI-ION
 Sonesse 40 WT PA
 Sonesse 50 RTS
 Sonesse 50 SDN
 Sonesse 50 WT RA
 Sonesse Ultra 30 Wirefree Li-ion RTS
 Sonesse Ultra 50 AC RTS
 Sonesse Ultra 50 DC RTS
 Sonesse Ultra 50 SDN (AC & DC)
 Sonesse Ultra 50 WT
 Sonesse2 28 Zigbee LI-ION
 Sonesse2 40 PoE
 Sonesse2 40 Zigbee
 Sonesse2 40 Zigbee LI-ION
 Sonesse2 ULTRA 30 Zigbee LI-ION

ΡΟΛΟΚΟΥΡΤΙΝΕΣ - ΠΕΡΣΙΔΕΣ

TDBU 25 WF Zigbee
 TDBU 45 WF Zigbee
 TDBU Zigbee motor
 Tilt & Lift 25 WF RTS CENTRAL
 Tilt & Lift 25 WF Zigbee
 Tilt only 50 WF RTS CENTRAL
 Tilt Only 50 WF Zigbee
 TLW25 WT
 TDBU 25 Wirefree Zigbee
 TDBU 45 Wirefree Zigbee
 TLV25 Zigbee
 Sonesse2 Basic 28 WF Li-ion Zigbee
 Roll Up2 24 Li-ion Zigbee
 Roll Up2 Short 30 PoE
 Roll Up2 Short 30 RS485
 Roll Up2 Short 30 Zigbee
 Sonesse Basic 28 Wand

ΚΟΥΡΤΙΝΑ

Glydea Ultra DCT
 Glydea ultra RTS
 Glydea Ultra WT
 Glydea Ultra Zigbee Module
 Irismo 45 WF RTS
 Irismo Mini 35 DCT
 Irismo Mini 35 RTS
 Irismo Plus DCT
 Irismo Plus RTS
 Irismo Plus WF RTS
 Irismo Plus WT
 Izigo Ultra DCT
 Izigo Ultra RTS
 Izigo Ultra WT
 Mopano DCT
 Mopano RTS
 Mopano WT
 Movelite 35 WF RTS
 Movelite DCT
 Movelite RTS
 Movelite WT
 SDN module for Glydea Ultra
 Glydea2 Ultra 50 WF Zigbee



HELP ME APP

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



ΧΕΙΡΙΣΤΗΡΙΑ & ΑΥΤΟΜΑΤΙΣΜΟΙ

CONTROLS & SENSORS

ΔΕΚΤΕΣ

Chronis io	Smoove O/C RTS	Izymo led dimmer receiver io
Amy 1 A/M Modes io	Smoove Origin 2/4 io	Izymo light io
Amy 1 io	Smoove Origin 2/4 RTS	Izymo lighting receiver Zigbee
Amy 1 Modes io	Smoove Origin io	Izymo motor receiver Zigbee
Amy 1 RS100 io	Smoove Origin RS100 io	Izymo RS io
Amy 1 sun protect Modes io	Smoove Origin RTS	Izymo transmitter io
Amy 1 Window SL io	Smoove RS100 io	LED receiver io powered
Amy 2 Modes io	Smoove Uno IB+	LED Receiver Variation io 1/10V
Amy 4 Modes io	Smoove Uno io	Slim receiver EVB io
Amy Scene Player io	Soliris io	Slim receiver EVB RTS
Decoflex 1 & Multi-channels RTS	Soliris io + MY	Slim receiver io awning
Decoflex Zigbee	Soliris RTS	Slim receiver io pergola
Eolis 230V io (+ Ondeis)	Soliris Smoove IB+	Slim receiver io roller shutter
Eolis 3D io	Sunis II io	Slim receiver io screen
Eolis 3D RTS	Sunis RTS	Smart plug B-type Zigbee
Eolis RTS	Sunteis io	Smart Plug E-Type Zigbee
Eolis Wirefree io	Switch	Smart Plug F-Type Zigbee
Keygo io	Switch Somfy	Smart plug G-type Zigbee
Keygo RTS	TDBU Zigbee	Thermostat radio io
Keytis 2 io	Telis 16 RTS	Thermostat wired io
Mecha switch MSR	Telis 6 Chronis RTS	Thermostatic valve io
Nina (Group io & Timer io)	Ysia 1 Variation Zigbee	Tubelite white receiver io
Situo 1 & 5 io II	Ysia 1 Zigbee	White LED Receiver Variation io
Situo 1 & 5 RTS II	Ysia 5 Variation Zigbee	Slim receiver for variation RTS
Situo 1 A/M io	Ysia 5 Zigbee	Shutter in-wall receiver RTS
Situo 1 A/M io	Ysia Patio io	Universal receiver RTS
Situo 1 variation io	Ysia 5 TDBU Zigbee	
Situo 5 variation A/M io	Telis 1 RTS	
Situo bi radio io/RTS	Telis 4 RTS	
Situo RTS Entry	Keytis 2 RTS	
Situo Soliris 1&5 RTS	Keytis 2 io	
Situo Variation 1 & 5 RTS	Smoove 1 RS100 io II	
Smoove 1 io	Smoove 1 Modes io II	
Smoove 1 Modes io II	Smoove 4 Modes io II	
Smoove 1 RS100 io II		
Smoove 1 RTS		
Smoove 1 RTS II		
Smoove 1 Window Air io		
Smoove 2 RTS II		
Smoove 4 Modes io II		
Smoove 4 RTS II		
Smoove A/M io		
Smoove O/C io		



HELP ME APP

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



ΠΡΟΣΒΑΣΗ & ΑΣΦΑΛΕΙΑ

ACCESS

Axovia 3S io
Axovia Multi Pro 3S io
Axovia Multi Pro 3S RTS
Dexxo Compact 1000 io
Dexxo Compact io
Dexxo smart io
Elixo 3S io
Elixo 3S M io
Elixo 3S RTS
Elixo smart io
Invisio 3s io
Invisio 3s RTS
Ixengo 3S io
Ixengo 3S RTS
Rollixo Optimo RTS
Rollixo Smart io
Roly Smart io
Rollixo Premium io
RDO 50/60 CMO
RDO 50/60 CSI
RDO 50/60 NHK
Ixengo L 3S+ io
MultiPro 3S+ io
Elixo 3S+ io
Elixo 3S+ M io
Invisio 3S+ io
Dexxo pro 800 RTS (TBC)

SECURED ACCESS

(HKP Access.) Bi-tech outdoor movement detector
(HKP Access.) External wall movement detector
(HKP Access.) Movement detector for small pets
Connectivity kit for videophones
Door Keeper
Home Keeper Pro / Pro +
Link advanced
Lock Controller io
New Outdoor camera (name TBC)
V500 Pro io
V500 Pro io Connect
V500 PRO io Connect Flush mounted
Outdoor Camera 2

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 προϊόντική 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 2024

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:

Εγγύηση της Somfy η δέσμευσή μας για ποιότητα

Στη Somfy, μία από τις βασικές προτεραιότητες της στρατηγικής μας είναι η ικανοποίηση των πελατών μας B2B και B2C.

Στρατηγική μας επιλογή η συνεχής βελτίωση της εμπειρίας που προσφέρουμε μέσα από την βελτίωση της ποιότητας των προϊόντων και των υπηρεσιών μας.

Όροι εγγύησης - Ισχύει από 01/01/2024 **

ΕΓΓΥΗΣΗ 5 ΕΤΩΝ (STANDARD)



Στάνταρ εγγύηση 5 ετών για λύσεις μάρκας Somfy (μοτέρ, αξεσουάρ, αυτοματισμοί, έλεγχος και συνδεδεμένες λύσεις) για ρολά και ανοιγόμενα παντζούρια*, εξωτερικές/εσωτερικές περσίδες, πέργκολα, κουρτίνες, ασφάλεια (συστήματα συναγερμού και κάμερες), γκαραζόπορτες* και αυλόπορτες*.

*δεν καλύπτει τις μπαταρίες

ΕΓΓΥΗΣΗ 7 ΕΤΩΝ (EXTENDED)



- Προϊόντα μάρκας Somfy για ρολά για τις σειρές S&SO RS 100.
- RS100 Solar io, Oximo WireFree RTS, Oximo Solar io λύσεις για μοτέρ, ,εφόσον λειτουργούν αποκλειστικά με το πάνελ και την μπαταρία Somfy.
- Sunea 40 Solar io, Sunea 40 DC RTS λύσεις για τις εφαρμογές κάθετων σκιαδίων και οικιακού ρολού,εφόσον λειτουργούν αποκλειστικά με το πάνελ και την μπαταρία Somfy.



ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΟΣ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΣ

- Μπαταρίες για μοτέρ ανοιγόμενων παντζουριών, αυλόπορτων και γκαραζόπορτων.

Αυτές οι εγγυήσεις συμφωνούνται ως μέρος των γενικών όρων και προϋποθέσεων εγγύησης.

Δεν επηρεάζουν τα αξεσουάρ και τα προϊόντα τρίτων κατασκευαστών.

Βρείτε αυτούς τους όρους στη διεύθυνση www.somfypro.gr

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 άνω 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 προκλήθηκε 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, πλήν 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 αιτήματός σου επικοινωνήσε μαζί μας ηλεκτρονικά στο email:

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 ΜΕΣΩ E-MAIL

e-mail: orders-hellas@somfy.com



ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΕΣ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΕΣ

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

211-6000233

ΧΡΟΝΟΙ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ

Παραγγελίες που λαμβάνονται καθημερινά μεταξύ **09:00πμ – 17:00μμ.** προετοιμάζονται και παραδίδονται στο διανομέα (μεταφορική) **εντός 24 ωρών**



Η διαδικασία λήψης των παραγγελιών είναι η ακόλουθη:

1. ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΕΣ ΜΕΣΩ E-MAIL

στο e-mail: orders-hellas@somfy.com

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

2. ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΕΣ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΕΣ

Εναλλακτικά, **καθημερινά από τις 10:00-13:00** (για τυχόν επείγοντα ή λόγω αδυναμίας αποστολής 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 καθημερινά μεταξύ **09:00πμ – 17:00μμ**. προετοιμάζονται και παραδίδονται στο διανομέα (μεταφορική) **εντός 24 ωρών**



ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΩΝ

4. ΠΑΡΑΔΟΣΕΙΣ ΑΝΑ ΓΕΩΓΡΑΦΙΚΗ ΠΕΡΙΟΧΗ

Ο διανομέας (μεταφορική) έχει τη δέσμευση παράδοσης της παραγγελίας ως ακολούθως από την ώρα παραλαβής της απο την αποθήκη μας:

ΑΤΤΙΚΗ		
Περιφερειακή Ενότητα	Δήμοι	ΩΡΕΣ
Κεντρικού Τομέα Αθηνών	Δήμος Αθηναίων · Δήμος Βύρωνος · Δήμος Γαλατσίου · Δήμος Δάφνης-Υμηττού · Δήμος Ζωγράφου · Δήμος Ηλιούπολης · Δήμος Καισαριανής · Δήμος Φιλαδέλφειας-Χαλκηδόνας	έως 24
Νοτίου Τομέα Αθηνών	Δήμος Αγίου Δημητρίου · Δήμος Αλίμου · Δήμος Γλυφάδας · Δήμος Ελληνικού-Αργυρούπολης · Δήμος Καλλιθέας · Δήμος Μοσχάτου-Ταύρου · Δήμος Νέας Σμύρνης · Δήμος Παλαιού Φαλήρου-Δήμος Αχαρνών · Δήμος Βάρης-Βούλας-Βουλιαγμένης	έως 24
Βορείου Τομέα Αθηνών	Δήμος Αγίας Παρασκευής · Δήμος Αμαρουσίου · Δήμος Βριλησίων · Δήμος Ηρακλείου · Δήμος Κηφισιάς · Δήμος Λυκόβρυσσης-Πεύκης · Δήμος Μεταμορφώσεως · Δήμος Νέας Ιωνίας · Δήμος Παπάγου-Χολαργού · Δήμος Πεντέλης · Δήμος Φιλοθέης-Ψυχικού · Δήμος Χαλανδρίου	έως 24
Δυτικού Τομέα Αθηνών	Δήμος Αγίας Βαρβάρας · Δήμος Αγίων Αναργύρων-Καματερού · Δήμος Αιγάλεω · Δήμος Ιλίου · Δήμος Περιστερίου · Δήμος Πετρούπολης · Δήμος Χαϊδαρίου	έως 24
Πειραιώς	Δήμος Πειραιώς · Δήμος Νίκαιας-Αγίου Ιωάννη Ρέντη · Δήμος Κορυδαλλού · Δήμος Κερατσινίου-Δραπετσώνας · Δήμος Περάματος	έως 24
Δυτικής Αττικής	Δήμος Ασπροπύργου · Δήμος Ελευσίνας · Δήμος Μάνδρας-Ειδυλλίας · Δήμος Μεγαρέων · Δήμος Φυλής	έως 48
Ανατολικής Αττικής	Δήμος Διονύσου · Δήμος Κρωπίας · Δήμος Λαυρεωτικής · Δήμος Μαραθώνος · Δήμος Μαρκοπούλου Μεσογαίας · Δήμος Παιανίας · Δήμος Παλλήνης · Δήμος Ραφήνας-Πικερμίου · Δήμος Σαρωνικού · Δήμος Σπάτων-Αρτέμιδος · Δήμος Ωρωπού	έως 48
Νήσων	Δήμος Αγκιστρίου · Δήμος Αίγινας · Δήμος Κυθήρων · Δήμος Πόρου · Δήμος Σαλαμίνας · Δήμος Σπετσών · Δήμος Τροιζηνίας · Δήμος Ύδρας	έως 96



ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΩΝ

Περιφερειακή Ενότητα	Νομός	ΩΡΕΣ
ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	Θεσσαλονίκης	έως 72

Περιφερειακή Ενότητα	Νομός	ΩΡΕΣ
ΑΝΑΤΟΛΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ & ΘΡΑΚΗΣ	Δράμας	έως 72
ΑΝΑΤΟΛΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ & ΘΡΑΚΗΣ	Έβρου	έως 72
ΑΝΑΤΟΛΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ & ΘΡΑΚΗΣ	Καβάλας	έως 96
ΑΝΑΤΟΛΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ & ΘΡΑΚΗΣ	Ξάνθης	έως 72
ΑΝΑΤΟΛΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ & ΘΡΑΚΗΣ	Ροδόπης	έως 72
ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	Αιτωλοακαρνανίας	έως 72
ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	Αχαΐας	έως 48
ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	Ηλείας	έως 72
ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	Γρεβενών	έως 72
ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	Καστοριάς	έως 72
ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	Κοζάνης	έως 72
ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	Φλώρινας	έως 72
ΗΠΕΙΡΟΥ	Άρτας	έως 72
ΗΠΕΙΡΟΥ	Θεσπρωτίας	έως 72
ΗΠΕΙΡΟΥ	Ιωαννίνων	έως 72
ΗΠΕΙΡΟΥ	Πρέβεζας	έως 72
ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ	Καρδίτσας	έως 72
ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ	Λάρισας	έως 72
ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ	Μαγνησίας	έως 72
ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ	Τρικάλων	έως 72
ΙΟΝΙΩΝ ΝΗΣΩΝ	Ζακύνθου	έως 96
ΙΟΝΙΩΝ ΝΗΣΩΝ	Κέρκυρας	έως 96
ΙΟΝΙΩΝ ΝΗΣΩΝ	Κεφαλληνίας	έως 96
ΙΟΝΙΩΝ ΝΗΣΩΝ	Λευκάδας	έως 96
ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	Ημαθίας	έως 96
ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	Κιλκίς	έως 96
ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	Πέλλης	έως 96
ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	Πιερίας	έως 96
ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	Σερρών	έως 96
ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	Χαλκιδικής	έως 96
ΚΡΗΤΗΣ	Ηρακλείου	έως 72
ΚΡΗΤΗΣ	Λασιθίου	έως 96
ΚΡΗΤΗΣ	Ρεθύμνης	έως 96
ΚΡΗΤΗΣ	Χανίων	έως 72
ΝΗΣΩΝ ΑΙΓΑΙΟΥ	Λέσβου	έως 92
ΝΗΣΩΝ ΑΙΓΑΙΟΥ	Σάμου	έως 92
ΝΗΣΩΝ ΑΙΓΑΙΟΥ	Χίου	έως 92
ΝΗΣΩΝ ΑΙΓΑΙΟΥ	Κυκλάδων	έως 92
ΝΗΣΩΝ ΑΙΓΑΙΟΥ	Δωδεκανήσου	έως 92
ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ	Αργολίδας	έως 48
ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ	Αρκαδίας	έως 72
ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ	Κορινθίας	έως 48
ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ	Λακωνίας	έως 72
ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ	Μεσσηνίας	έως 72
ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	Βοιωτίας	έως 72
ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	Εύβοιας	έως 72
ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	Ευρυτανίας	έως 72
ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	Φθιώτιδος	έως 72
ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	Φωκίδας	έως 72



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 κλπ.)
- Δεν εμπλέκεται τρίτος μεταφορέας πλὴν του εξουσιοδοτημένου απο την Somfy Ελλάς (Delatolas Express Cargo).

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, Αχαρναί) εφόσον υποστηρίζεται από τον επιλεγμένο μεταφορέα σας

2. Επιστροφή εμπορευμάτων μέσω του συνεργαζόμενου πρακτορείου σας, με χρέωση της παραλαβής από τον συνεργάτη μας.

3.Επιστροφή εμπορευμάτων στην έδρα της εταιρείας μας μέσω του συνεργάτη μας Delatolas Express Cargo με παραλαβή από την έδρα σας ! (Για περισσότερες πληροφορίες, παρακαλείσθε όπως αποστείλετε το αίτημά σας στο :

orders-hellas@somfy.com



3. Κόστος & Χρόνος επιστροφών (με επανατιμολόγηση από τη Somfy)

Τα κόστη όσο και οι χρόνοι παράδοσης ποικίλουν και θα καθορίζονται κατόπιν συνεννόησης

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.

7. Επιστροφές προϊόντων με σκοπό διακίνησης τον έλεγχο τους (service)

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 Delatolas Express Cargo) ή με συνεργάτη της επιλογής σας με αποστολή απευθείας στην έδρα της εταιρείας Somfy Ελλάς ΑΕ.

8. ΕΠΕΙΓΟΝΤΑ / ΠΑΡΑΛΑΒΕΣ ΑΠΟ ΡΑΜΠΑ

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

Ωράριο Παραλαβών: 15:30-16:30.

Απαραίτητη προϋπόθεση, η **οριστικοποίηση της παραγγελίας έως 11:00πμ. της ίδιας ημέρας** και κατόπιν συνεννόησης με την διαχείριση παραγγελιών.

Διαχείριση τηλεφωνικής τεχνικής υποστήριξης

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



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, Conexxoon, 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 SOMFY Ελλάς Α.Ε. δεν φέρει ευθύνη για τυχόν παρερμηνεία οδηγιών τηλεφωνικής υποστήριξης

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.



*αναλυτικοί όροι και τιμοκατάλογος υπηρεσίας στις σελίδες 17-18



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
- 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

ΤΙΜΟΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΕΠΙ ΤΗΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΤΕΧΝΙΚΟΥ ΕΚΠΡΟΣΩΠΟΥ SOMFY ΕΛΛΑΣ

	ΧΡΕΩΣΗ	ΧΡΕΩΣΗ (ΜΕ ΦΠΑ)	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
Κόστος επίσκεψης	40,32 € 20,16 €	50 € 25 €	1η ώρα απασχόλησης 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:



Λεωφ. Καραμανλή 181
Αχαρναι, Ελλάδα
Τηλ.: +30 210 6146768
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.

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 (Delatolas Express Cargo) ή από τον συνεργαζόμενο ταχυμεταφορέα (Γενική Ταχυδρομική) της εταιρείας ή με ίδια μέσα παράδοση στη Somfy Ελλάς (η παραλαβή προϊόντων γίνεται μόνο όταν η αποστολή έχει γίνει με χρέωση του αποστολέα). **Το service δεν θα παραλαμβάνει προϊόντα όταν η χρέωση των μεταφορικών είναι του παραλήπτη.**



Όροι Κόστους Service και Χρεώσεις

Προηγούμενη ενημέρωση και έγκριση

Πριν από την πραγματοποίηση οποιασδήποτε επισκευής και πριν από την επιβολή οποιασδήποτε χρέωσης, η εταιρεία μας θα επικοινωνεί με τον πελάτη προκειμένου να τον ενημερώσει αναλυτικά για το εκτιμώμενο κόστος της υπηρεσίας.

Περιεχόμενο τιμών επισκευής

Στις ανακοινωθείσες τιμές επισκευής περιλαμβάνονται το κόστος εργασίας καθώς και τα απαραίτητα ανταλλακτικά που απαιτούνται για την επιδιόρθωση του προϊόντος, εκτός αν ρητά αναφερθεί διαφορετικά κατά την ενημέρωση του πελάτη.

Προϊόντα εκτός εγγύησης

Οι ανωτέρω χρεώσεις αφορούν αποκλειστικά προϊόντα που βρίσκονται εκτός της νόμιμης ή/και εμπορικής εγγύησης. Για προϊόντα εντός εγγύησης εφαρμόζονται οι αντίστοιχοι όροι εγγύησης.

Έλεγχος μη επισκευάσιμου προϊόντος

Σε περίπτωση που, κατόπιν τεχνικού ελέγχου, διαπιστωθεί ότι το προϊόν δεν είναι επισκευάσιμο και βρίσκεται εκτός εγγύησης, εφαρμόζεται ελάχιστη χρέωση ελέγχου ύψους **δέκα ευρώ (10€)**, η οποία καλύπτει το κόστος διάγνωσης και τεχνικού ελέγχου.

Δικαίωμα μη αποδοχής επισκευής

Ο πελάτης διατηρεί το δικαίωμα να μην αποδεχθεί την προτεινόμενη επισκευή μετά την ενημέρωση για το κόστος. Στην περίπτωση αυτή, εφόσον το προϊόν είναι εκτός εγγύησης, εφαρμόζεται μόνο η προβλεπόμενη χρέωση ελέγχου, όπου αυτή ισχύει.

Οι παρόντες όροι τίθενται με σκοπό την πλήρη και σαφή ενημέρωση του πελάτη και διασφαλίζουν ότι καμία οικονομική επιβάρυνση δεν πραγματοποιείται χωρίς προηγούμενη γνώση και αποδοχή του.

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

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.

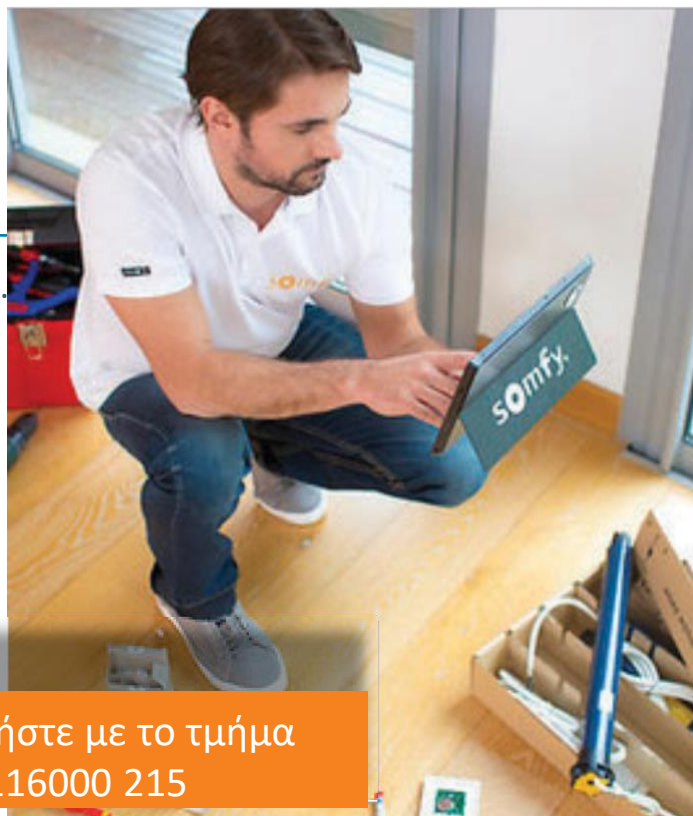


Τι κερδίζετε

- 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.

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.



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

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΠΡΟ ΕΛΕΓΧΟΥ AFS SERVICE

ΘΕΜΑ: ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΠΡΟ ΕΛΕΓΧΟΥ

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 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

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 ελαττωματικού 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.

ΧΡΕΩΣΕΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΔΙΑΓΝΩΣΤΙΚΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ ΚΑΙ ΕΠΙΣΚΕΥΩΝ SOMFY

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 ΕΡΓΑΣΙΑΣ 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 βρίσκονται εκτός περιόδου εγγύησης, σύμφωνα με την πολιτική εγγύησης της εταιρείας **Somfy Ελλάς Α.Ε.**

Σε περίπτωση αποδοχής της επισκευής, χρεώνεται **αποκλειστικά το κόστος επισκευής** και **δεν χρεώνεται το κόστος ελέγχου**.

Οι αναφερόμενες χρεώσεις επισκευής αφορούν **μόνο το κόστος εργατικών** και **δεν περιλαμβάνουν τυχόν επιπλέον κόστος ανταλλακτικών** που ενδέχεται να απαιτηθούν για την ολοκλήρωση της επισκευής.

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις χρεώσεις, παρακαλείσθε να επικοινωνήσετε με το **Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών** της εταιρείας

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ BFT

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, 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 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., πλὴν 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

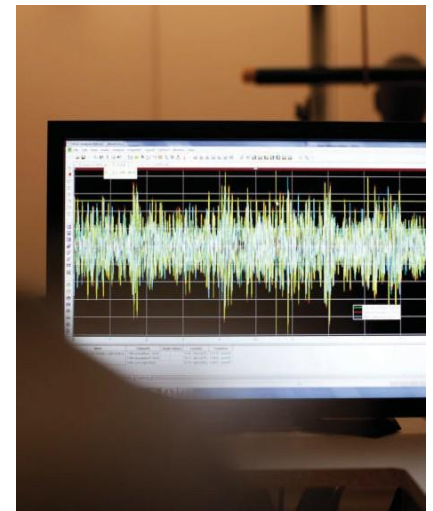
Οι χρόνοι διεκπεραίωσης του τεχνικού ελέγχου διαφοροποιούνται ανάλογα με την ποσότητα, το είδος και το σύμπτωμα που φέρει το προϊόν. Ενδεικτικά, ελάχιστος μέσος χρόνος διεκπεραίωσης του τεχνικού ελέγχου ή επισκευής, ολοκληρώνεται σε **5 εργάσιμες ημέρες** από την παραλαβή τους στην εταιρεία Somfy Ελλάς 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 (Delatolas Express Cargo) ή από τον συνεργαζόμενο ταχυμεταφορέα (Γενική Ταχυδρομική) της εταιρείας ή με ίδια μέσα παράδοση στη Somfy Ελλάς.



ΧΡΕΩΣΕΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΔΙΑΓΝΩΣΤΙΚΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ ΚΑΙ ΕΠΙΣΚΕΥΩΝ ΒFT

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 βρίσκονται εκτός περιόδου εγγύησης, σύμφωνα με την πολιτική εγγύησης της εταιρείας **Somfy Ελλάς Α.Ε.**

Σε περίπτωση αποδοχής της επισκευής, χρεώνεται **αποκλειστικά το κόστος επισκευής** και **δεν χρεώνεται το κόστος ελέγχου**.

Οι αναφερόμενες χρεώσεις επισκευής αφορούν **μόνο το κόστος εργατικών** και **δεν περιλαμβάνουν τυχόν επιπλέον κόστος ανταλλακτικών** που ενδέχεται να απαιτηθούν για την ολοκλήρωση της επισκευής.

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις χρεώσεις, παρακαλείσθε να επικοινωνήσετε με το **Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών** της εταιρείας

ΧΡΕΩΣΕΙΣ ΜΕΤΑΦΟΡΙΚΩΝ SOMFY ΕΛΛΑΣ Α.Ε.

Αγαπητοί συνεργάτες,

Με την παρούσα επιστολή θα θέλαμε να σας ενημερώσουμε ότι για τα εμπορεύματα που θα διακινούνται από και προς την εταιρεία Somfy Ελλάς Α.Ε. στις περιοχές παράδοσης **Αθήνας** και **Θεσσαλονίκης** ή παράδοση στα πρακτορεία μεταφορών, θα ισχύει ο παρακάτω τιμοκατάλογος χρεώσεων 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€**.
- Η παραγγελία δεν αποστέλλεται μέσω ειδικής παράδοσης (courier κλπ.)
- Δεν εμπλέκεται τρίτος μεταφορέας πλην του εξουσιοδοτημένου από την Somfy Ελλάς (Delatolas Express Cargo).

Σε διαφορετική περίπτωση, θα γίνεται ελάχιστη χρέωση επί του τιμολογίου βάσει του κόστους μεταφορικών με ελάχιστη χρέωση των **8,5€** ανά παραγγελία.

ΧΡΕΩΣΕΙΣ ΜΕΤΑΦΟΡΙΚΩΝ SOMFY ΕΛΛΑΣ Α.Ε.

Για την καλύτερη εξυπηρέτησή σας, σας ενημερώνουμε ότι παρέχεται η δυνατότητα αποστολής εμπορευμάτων, καθώς και αποστολής προϊόντων με σκοπό τον τεχνικό έλεγχο ή/και την επισκευή (service) μέσω της συνεργαζόμενης εταιρείας ταχυμεταφοράς «Γενική Ταχυδρομική», με δυνατότητα χρήσης υπηρεσιών courier σύμφωνα με τον ισχύοντα τιμοκατάλογο.

Τιμοκατάλογος υπηρεσιών

Προς διευκόλυνσή σας, επισυνάπτεται αναλυτικός τιμοκατάλογος υπηρεσιών ταχυμεταφοράς και αντικαταβολής**, ο οποίος εφαρμόζεται για όλες τις σχετικές αποστολές.

Γενικές επισημάνσεις

Οι ανωτέρω υπηρεσίες παρέχονται με στόχο τη βέλτιστη εξυπηρέτησή σας και εφαρμόζονται σύμφωνα με τους εκάστοτε ισχύοντες όρους συνεργασίας και τιμολόγησης της εταιρείας.

* Η υπηρεσία αντικαταβολής παρέχεται σύμφωνα με τους όρους της εταιρείας ταχυμεταφοράς.

** Ο τιμοκατάλογος δύναται να τροποποιείται χωρίς προηγούμενη ειδοποίηση.

	ΕΩΣ 5 kg	ΑΠΟ 5,1-8 kg	ΑΠΟ 8,1-20kg
ΑΤΤΙΚΗ-ΧΕΡΣΑΙΟΙ-ΝΗΣΙΩΤΙΚΟΙ ΠΡΟΟΡΙΣΜΟΙ	3,90	7,90	23,90
ΑΤΤΙΚΗ-ΧΕΡΣΑΙΟΙ-ΝΗΣΙΩΤΙΚΟΙ ΠΡΟΟΡΙΣΜΟΙ ΜΕ ΑΝΤΙΚΑΤΑΒΟΛΗ	5,00	9,00	24,50
	ΕΩΣ 2 kg	ΑΠΟ 2,1-5 kg	ΑΠΟ 5,1-20 kg
ΔΥΣΠΡΟΣΙΤΟΙ ΠΡΟΟΡΙΣΜΟΙ	10,40	17,30	53,00
ΔΥΣΠΡΟΣΙΤΟΙ ΠΡΟΟΡΙΣΜΟΙ ΜΕ ΑΝΤΙΚΑΤΑΒΟΛΗ	11,50	18,40	55,00
ΠΑΡΑΔΟΣΗ ΣΑΒΒΑΤΟ (εξαιρούνται οι δυσπρόσιτες περιοχές)	2.00 (πάγια χρέωση στις ανωτέρω)		

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 ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ 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 βάρους 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

Αχαρναί, ΤΚ. 13677

Αθήνα



ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΡΟΦΗΣ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ

ΤΜΗΜΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

SOMFY ΕΛΛΑΣ Α.Ε.

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, orders-hellas@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.

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 **επτα (7) εργάσιμες ημέρες** από την παραλαβή τους.
- 4. Για να επιστρέψετε ένα προϊόν θα πρέπει αρχικά να λάβετε από το Τμήμα Εξυπηρέτησης Somfy, έντυπο Αποδοχής Επιστροφής Εμπορευμάτων (RMA)**
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 να συνοδεύονται από το έντυπο Αποδοχής Επιστροφής Εμπορευμάτων (RMA) που έχετε λάβει, 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 εντός των ενενήντα (90) ημερών απο την ημ/νία αγοράς (πχ. Λανθασμένη παραγγελία απο τον πελάτη, αλλαγή ενδιαφέροντος χρήσης ...)	Δικαίωμα επιστροφής. Τα προϊόντα επιστρέφονται με ευθύνη <u>και έξοδα του αγοραστή.</u>
Ο αγοραστής αρνείται την παραλαβή λόγω ορατών ζημιών που προκλήθηκαν κατά τη μεταφορά.	Δικαίωμα επιστροφής <u>χωρίς κόστος για τον πελάτη.</u> (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 <u>με ευθύνη της Somfy Ελλάς.</u>	Δικαίωμα επιστροφής <u>χωρίς κόστος για τον πελάτη.</u> (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) <u>και εντός οκτώ (8) ημερών</u> από την παραλαβή.
Ο αγοραστής επιστρέφει ένα προϊόν στην αρχική του κατάσταση μετά την παρέλευση των ενενήντα (90) ημερών απο την ημ/νία αγοράς	Χωρίς δικαίωμα επιστροφής.
Εμπορεύματα με αξία τιμολόγησης κάτω των 10 ΕΥΡΩ προφόρων	Χωρίς δικαίωμα επιστροφής
Μέρη εξαρτημάτων ή σετ	Χωρίς δικαίωμα επιστροφής

Somfy Ελλάς Α.Ε.

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

www.somfy.gr

A BRAND OF **SOMFY** GROUP

somfy®