

## ΠΡΟΪΟΝΤΑ STEM **POLYTECH A.E.**

### Γενικοί όροι εγγύησης

Το παρόν έγγραφο ορίζει την πολιτική εγγύησης της **POLYTECH A.E.** για τα STEM προϊόντα της και συγκεκριμένα για τα προϊόντα με τους εξής κωδικούς: R1, R2, R3, R4, S1, S2, S1B, S2T, S3T, S4T. Κάθε STEM προϊόν της **POLYTECH A.E.** συνοδεύεται από «**Εμπορική Εγγύηση**» καλής λειτουργίας η οποία καλύπτεται σύμφωνα με τις προδιαγραφές που ορίζει η **POLYTECH A.E.**

### Όροι εγγύησης

#### 1. Περίοδος εγγύησης

Η περίοδος εγγύησης ισχύει για δώδεκα (12) μήνες και για χρήση έως οκτώ (8) ώρες την ημέρα, από την ημερομηνία αγοράς που αποδεικνύεται από το παραστατικό αγοράς (απόδειξη, τιμολόγιο, κλπ.).

#### 2. Προϋποθέσεις εγγύησης

Η εγγύηση αφορά μόνο προϊόντα τα οποία χρησιμοποιούνται σύμφωνα με το σκοπό τους και για κανονική χρήση και για τα οποία ισχύουν τα παρακάτω:

1. οι συνθήκες της χρήσης είναι σύμφωνα με τις οδηγίες που αναφέρονται πάνω στα προϊόντα, στη συσκευασία και σε όλα τα ηλεκτρονικά έγγραφα των προϊόντων.
2. η θερμοκρασία και η υγρασία του περιβάλλοντος είναι πάντα εντός του επιτρεπτού εύρους
3. η ηλεκτρική εγκατάσταση στην οποία χρησιμοποιούνται τα προϊόντα δεν υπόκειται σε αυξομειώσεις τάσης που ξεπερνούν το επιτρεπτό όριο όπως αυτό αναφέρεται στα τεχνικά έγγραφα.
4. τα προϊόντα έχουν τοποθετηθεί, έχουν συνδεθεί και χρησιμοποιούνται σύμφωνα με τις οδηγίες της **POLYTECH A.E.** εντός των τιμών του ηλεκτρικού δικτύου, το λειτουργικό εύρος και τις συνθήκες περιβάλλοντος που προβλέπονται από τις τεχνικές προδιαγραφές, τις οδηγίες χρήσης, τα πρότυπα και τα υπόλοιπα έγγραφα που συνοδεύουν τα προϊόντα.

#### 3. Υπηρεσία εγγύησης

Η μοναδική υποχρέωση της **POLYTECH A.E.** στα πλαίσια του προαναφερθέντος διαστήματος ισχύος της εγγύησης αφορά την αντικατάσταση ή την επισκευή του κάθε προϊόντος για το οποίο εντοπίστηκε πρόβλημα κατασκευής ή υλικού. Τα έξοδα που αφορούν την τοποθέτηση ή την αφαίρεση των προϊόντων δεν υπόκεινται στην παρούσα εγγύηση.

Ο πελάτης-καταναλωτής μπορεί να επωφεληθεί από την εγγύηση μόνο με την επιστροφή με δικά του μέσα και κόστος στο φυσικό κατάστημα της **POLYTECH A.E.** με την παρουσία όλων των σχετικών εγγράφων και της συσκευασίας του προϊόντος. Εάν επιλέξει να στείλει το προϊόν στην **POLYTECH A.E.**, τα έξοδα και οι κίνδυνοι μεταφοράς επιβαρύνουν τον πελάτη-καταναλωτή. Το φυσικό κατάστημα της **POLYTECH A.E.** βρίσκεται επί της οδού Ηρώων Πολυτεχνείου 1 41222 στη Λάρισα.

Ο πελάτης-καταναλωτής **δεν μπορεί** να επωφεληθεί από την εγγύηση στις παρακάτω περιπτώσεις:

1. Εάν έχει γίνει επισκευή από μη εξουσιοδοτημένη υπηρεσία ή πρόσωπο
2. Σε περιπτώσεις ζημιών από λάθος χρήση
3. Η εγγύηση δεν καλύπτει προϊόντα με λάθος σύνδεση, εγκατάσταση ή συντήρηση
4. Η εγγύηση δεν καλύπτει ζημιές που προκλήθηκαν από παλαιά, λανθασμένη ή κατεστραμμένη ηλεκτρική εγκατάσταση και λανθασμένη παροχή ηλεκτρικού ρεύματος.
5. Σε περιπτώσεις παραβίασης της ακεραιότητας του προϊόντος
6. Σε περιπτώσεις απώλειας παραστατικού αγοράς (απόδειξη ή τιμολόγιο)
7. Η εγγύηση δεν καλύπτει ζημιές που προκλήθηκαν από: υγρασία, πλημμύρα, πυρκαγιά, φυσικές καταστροφές, υπερφόρτωση του ηλεκτρικού δικτύου, ηλεκτροπληξία, ασφαλιστικά γεγονότα, καθώς και σπασίμο, γρατσουνιές, λεκέδες, σκίσιμο, κάψιμο και άλλες παρόμοιες πράξεις εκ προθέσεως ή εξ αμέλειας. Κατάχρηση, κακή χρήση, ασυνήθιστη χρήση ή χρήση που παραβιάζει οποιοδήποτε πρότυπο, κώδικα ή οδηγίες χρήσης, συμπεριλαμβανομένων, χωρίς περιορισμό, των τελευταίων προτύπων ασφαλείας, των βιομηχανικών ή/και ηλεκτρικών προτύπων της ελληνικής επικράτειας.
8. Η εγγύηση δεν καλύπτει αναλώσιμα υλικών (μπαταρίες, καλώδια σύνδεσης, πλαστικά μέρη, μαρκαδόρους κ.α.).

**Η παρούσα εγγύηση δεν καλύπτει τα έξοδα τοποθέτησης ή αφαίρεσης των προϊόντων.**

Η **POLYTECH A.E.** διατηρεί το δικαίωμα του να πάρει την τελική απόφαση σχετικά με την εγκυρότητα της κάθε απαίτησης.

#### 4. Διαδικασία παροχής εγγύησης

Ο πελάτης-καταναλωτής που διαπιστώσει την κακή ή τη μη λειτουργία ενός προϊόντος μέσα στο χρονικό διάστημα που διαρκεί η εγγύηση του:

- επικοινωνεί με το **Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών** της **POLYTECH A.E.** στο **2410 922600** και ενημερώνει το Τεχνικό Τμήμα για το είδος της δυσλειτουργίας του προϊόντος. Εναλλακτικά μπορεί να αποστείλει email στο [ptech@polytech.com.gr](mailto:ptech@polytech.com.gr).

Ο πελάτης-καταναλωτής κατά την επικοινωνία του με το Τεχνικό Τμήμα της **POLYTECH A.E.** οφείλει να γνωρίζει τον κωδικό E.A.N., ο οποίος αναγράφεται σε μορφή BARCODE στη συσκευασία του προϊόντος και σε αυτοκόλλητο πάνω στο σώμα του προϊόντος. Επίσης οφείλει να έχει διαθέσιμο το παραστατικό αγοράς (απόδειξη, τιμολόγιο, κλπ).

Με το Τεχνικό Τμήμα συνεννοείται για τον τρόπο επιστροφής του προϊόντος στο φυσικό κατάστημα της **POLYTECH A.E.** η οποία πρέπει να γίνει με μέσα και κόστος του πελάτη-καταναλωτή. Το προϊόν κατά την επιστροφή του πρέπει να συνοδεύεται, με την παρουσία όλων των σχετικών εγγράφων και της συσκευασίας του καθώς και με αντίγραφο του παραστατικού αγοράς. Εάν ο πελάτης-καταναλωτής επιλέξει να στείλει το προϊόν στην **POLYTECH A.E.**, τα έξοδα και οι κίνδυνοι μεταφοράς επιβαρύνουν αυτόν.

Το φυσικό κατάστημα της **POLYTECH A.E.** βρίσκεται επί της οδού **Ηρώων Πολυτεχνείου 1, 41222 στη Λάρισα.**

Το ωράριο λειτουργίας του φυσικού καταστήματος είναι **Δευτέρα έως Παρασκευή: 08:30 - 16:30 (εκτός αργιών).**

Η **POLYTECH A.E.** από τη στιγμή που της προσκομίζεται το δυσλειτουργικό προϊόν προχωρά σε μία από τις επόμενες κινήσεις:

1. επισκευάζει χωρίς χρέωση το ελαττωματικό προϊόν
2. ή το αλλάζει με ίδιο καινούργιο προϊόν σε καλή κατάσταση (ή και παρόμοιο προϊόν)
3. ή θα επιστρέψει στον αγοραστή την αξία της αγοράς του ελαττωματικού προϊόντος, εάν δεν υπάρχει δυνατότητα επισκευής ή αντικατάστασης **εντός 30 εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία της γραπτής απαίτησης εγγύησης από τον αγοραστή.**

Για το ποια μέθοδος θα ακολουθηθεί στην διαδικασία παροχής της εγγύησης προς τον πελάτη-καταναλωτή, εξαρτάται από την οδηγία που θα αποδοθεί από την **POLYTECH A.E.**

Η **POLYTECH A.E.** και οι τεχνικές της υπηρεσίες καθορίζουν κατά περίπτωση ποια από τις ανωτέρω τρεις επιλογές παροχής εγγύησης θα εφαρμοστεί για κάθε προϊόν

- τα ελαττωματικά προϊόντα τα οποία έχουν αλλαχθεί, γίνονται πλέον ιδιοκτησία της **POLYTECH A.E.**
- το εμπόρευμα πρέπει να έρθει σε συμμόρφωση με την κατάσταση που ορίζεται από την συμφωνία σε εύλογο χρόνο και χωρίς σημαντική ενόχληση για τον αγοραστή
- μετά την διεκπεραίωση των υπηρεσιών εγγύησης ή της αντικατάστασης, η προθεσμία της εγγύησης του προϊόντος δεν ανανεώνεται.

#### Προσοχή

- προτού δηλώσετε την απαίτηση σας, ελέγξτε προσεκτικά εάν το πρόβλημα του προϊόντος καλύπτεται από την εγγύηση σύμφωνα με τους προαναφερόμενους όρους χρήσης
- εάν κατά τη διαδικασία ελέγχου διαπιστωθεί ότι το πρόβλημα δεν καλύπτεται από την εγγύηση και αρνηθείτε να γίνει επισκευή εκτός εγγύησης, υπάρχει περίπτωση να επιβαρυνθείτε έξοδα μεταφοράς άνευ λόγου!
- η επισκευή εκτός εγγύησης επιβαρύνει τον πελάτη
- η **POLYTECH A.E.** δεν φέρει ευθύνη για την κατάσταση της παροχής ηλεκτρικού ρεύματος και προβλήματα όπως ηλεκτροπληξία, υπέρταση, ασφάλειες με ασυνήθιστα υψηλή αγωγιμότητα, πτώσεις τάσης και συστήματα ελέγχου παλμικού ρεύματος που είναι εκτός των ορίων που ορίζονται για τα προϊόντα και τα σχετικά πρότυπα παροχής.