

ΟΡΟΙ ΕΓΓΥΗΣΗΣ, ΤΡΟΠΟΣ ΚΑΛΥΨΗΣ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ SERVICE

1. Στην ασυνήθιστη περίπτωση βλάβης της συσκευής, ο πελάτης θα πρέπει να συμπληρώσει τη φόρμα RMA και να δεχτεί τους παρακάτω **όρους εγγύησης και τρόπου κάλυψης και υπηρεσίες service**, στον ακόλουθο σύνδεσμο <https://tescom-ups.gr/support/rma>
2. Η εταιρία μας από τη στιγμή που θα παραλαμβάνει τη συμπληρωμένη φόρμα RMA, εκδίδει και αποστέλλει στον πελάτη νούμερο RMA, **το οποίο ο πελάτης καλείται να αναφέρει σε κάθε επικοινωνία μαζί μας και να αναγράφει σε όλα τα παραστατικά διακίνησης προς την εταιρεία μας.**
3. Αν η αγορά του προϊόντος έχει πραγματοποιηθεί εντός των τελευταίων 30 ημερολογιακών ημερών από την υποβολή της φόρμας RMA και εφόσον έχει αποσταλεί στην εταιρεία μας έγκαιρα και κατάλληλα συμπληρωμένη η φόρμα εγγύησης που βρίσκεται στο εσωτερικό της συσκευασίας του προϊόντος, η εταιρεία μας προχωρά σε αντικατάσταση του ελαττωματικού προϊόντος με νέο ίδιου τύπου. Ο πελάτης είναι υποχρεωμένος να αποστείλει το ελαττωματικό προϊόν στην αρχική του συσκευασία. Σε κάθε άλλη περίπτωση, το νέο προϊόν αντικατάστασης θα αποστέλλεται στην συσκευασία του ελαττωματικού. Στη περίπτωση αυτή τα έξοδα αποστολής και επιστροφής βαρύνουν την εταιρεία μας.
4. Σε οποιαδήποτε άλλη περίπτωση, τα προϊόντα και όλα τα μηχανικά τους μέρη έχουν εγγύηση καλής λειτουργίας 24 μηνών, ενώ οι μπαταρίες καλύπτονται από εγγύηση 12 μηνών. Η ημερομηνία έναρξης της εγγύησης ορίζεται με βάση την απόδειξη / τιμολόγιο αγοράς του τελικού πελάτη, εφόσον ο πελάτης έχει αποστείλει κατάλληλα συμπληρωμένη τη φόρμα εγγύησης που θα βρει στο εσωτερικό της συσκευασίας του προϊόντος καθώς και αντίγραφο απόδειξης / τιμολογίου αγοράς με πλήρη αναφορά του μοντέλου. Σε άλλη περίπτωση, ως ημερομηνία αγοράς ορίζεται η ημερομηνία πρώτης τιμολόγησης από την εταιρεία μας.
5. Ο τεχνικός έλεγχος και η διάγνωση για τις εντός εγγύησης συσκευές είναι δωρεάν. Για τις εκτός εγγύησης συσκευές και για τα προϊόντα που κατά τον έλεγχο προκύπτει κόστος επισκευής, το οποίο δεν καλύπτεται από το πλαίσιο της εγγύησης (είτε γιατί αυτή έχει λήξει, είτε γιατί η διαπιστωθείσα βλάβη δεν εμπίπτει στους όρους της εγγύησης) ο πελάτης καλείται να πληρώσει ελάχιστο κόστος τεχνικού ελέγχου ανάλογα με τον τύπο της συσκευής:

Line interactive ups 600/650/850: 10,00€

Line interactive ups 1000/1500/2000: 15,00€

Online ups 1-3kva: 20,00€

Online ups 6 και 10kva (μονοφασικά): 40,00€

Το παραπάνω ποσό **προπληρώνεται ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΑ ΠΡΙΝ από την αποστολή του προϊόντος** και αφαιρείται από το τελικό κόστος της επισκευής εφόσον ο πελάτης δεχτεί το κόστος επισκευής.

6. Στη συνέχεια, ο πελάτης αποστέλλει το προϊόν στην ΠΟΡΤΑ της εταιρίας μας προς επισκευή. Η εταιρεία μας δεν ευθύνεται για οποιαδήποτε βλάβη συμβεί κατά την μεταφορά.
7. Τα **έξοδα αποστολής** για τις συσκευές **εντός εγγύησης** του βαρύνουν τον πελάτη. Τα **έξοδα αποστολής και επιστροφής** για τις συσκευές **εκτός εγγύησης** βαρύνουν τον πελάτη.
8. Όταν παραλάβουμε και ελέγξουμε τη συσκευή, η εταιρία μας θα ενημερώσει τον πελάτη για τον χρόνο που απαιτείται να επισκευαστεί. Εάν κατά τη διάρκεια ισχύος της εμπορικής εγγύησης, εμφανισθεί στη συσκευή ελάττωμα και ο απαιτούμενος χρόνος επισκευής υπερβαίνει τις δεκαπέντε (15) εργάσιμες ημέρες, ο πελάτης δικαιούται να ζητήσει την προσωρινή αντικατάσταση του προϊόντος για όσο χρόνο διαρκεί η επισκευή.
9. Σε περίπτωση αδυναμίας επισκευής συσκευής που βρίσκεται εντός εγγύησης, το προϊόν θα αντικαθίσταται με άλλο ίδιου τύπου ή παρόμοιο.

10. Στην περίπτωση αντικατάστασης, η εγγύηση δεν επεκτείνεται.
11. Η εγγύηση δεν ισχύει εφόσον:
- η βλάβη δημιουργήθηκε από το γεγονός ότι το προϊόν υποβλήθηκε σε χρήση αντίθετη προς τις οδηγίες του κατασκευαστή, έκθεση σε υγρασία, σκόνη, χαμηλή ή υψηλή θερμοκρασία, μη εξουσιοδοτημένο άνοιγμα ή εγκατάσταση ή επισκευή ή επισκευή με χρήση μη εξουσιοδοτημένων ανταλλακτικών.
 - η βλάβη δημιουργήθηκε από ατύχημα
 - η βλάβη δημιουργήθηκε από φυσική φθορά
 - ο σειριακός αριθμός του προϊόντος, έχει αποσυρθεί, σβηστεί, παραποιηθεί, μεταβληθεί ή είναι δυσανάγνωστος,
 - η βλάβη δημιουργήθηκε από το γεγονός ότι το προϊόν χρησιμοποιήθηκε ή συνδέθηκε με εξάρτημα που δεν αρμόζει στα τεχνικά χαρακτηριστικά της συσκευής,
 - η βλάβη δημιουργήθηκε από αλλαγές στο λογισμικό του προϊόντος από μη εξουσιοδοτημένο άτομο, Νοείται ότι οι παραπάνω λόγοι αναφέρονται ενδεικτικά και όχι περιοριστικά. Η εταιρία μας δύναται να αποκλείσει και άλλες συνθήκες κάτω από τις οποίες η εγγύηση δεν θα ισχύει.
12. Σε περίπτωση που ο πελάτης δεν κανονίσει να παραλάβει την επισκευασμένη ή μη επισκευασμένη συσκευή μέσα σε διάστημα 6 μηνών από την ενημέρωσή μας, τότε η συσκευή θα προωθείται προς καταστροφή – ανακύκλωση.

ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ:

Τα έξοδα απεγκατάστασης και εγκατάστασης του UPS, όπου αυτό χρειάζεται, επιβαρύνουν τον πελάτη ΑΠΟΚΛΕΙΣΤΙΚΑ.

Σε περίπτωση που η συσκευή δεν έχει βλάβη ή η βλάβη προέρχεται αποκλειστικά από υπαιτιότητα του πελάτη το προϊόν είτε επιστρέφεται ανεπισκεύαστο ή επισκευάζεται με έξοδα του πελάτη και επιστρέφεται κατόπιν.

Σε κάθε περίπτωση που η συσκευή είναι εκτός εγγύησης, είτε λόγω λήξης του χρόνου ισχύος της εγγύησης, είτε λόγω βλάβης που οφείλεται σε λάθος χειρισμό – εγκατάσταση από τον χρήστη, ο πελάτης χρεώνεται με το ελάχιστο κόστος ελέγχου. Αυτό ισχύει στην περίπτωση που ο πελάτης δεν επιθυμεί την επισκευή της συσκευής.

Σε περίπτωση αντικατάστασης της ελαττωματικής συσκευής, η εγγύηση δεν επεκτείνεται.

Σε κάθε περίπτωση, οι μπαταρίες των UPS θεωρούνται αναλώσιμα και έχουν εγγύηση 1 (ένος) έτους.

Σε καμία περίπτωση, η ισχύς της εγγύησης του προϊόντος δεν μπορεί να ξεπερνάει τους 26 μήνες από την ημερομηνία τιμολόγησης του σειριακού αριθμού από την εταιρεία μας προς τους μεταπωλητές.

Η ισχύς της φόρμας RMA δεν ξεπερνά την περίοδο των 30 ημερών. Αν το προϊόν δεν έχει αποσταλεί στην εταιρεία μας προς έλεγχο εντός των 30 αυτών ημερών, η φόρμα διαγράφεται αυτόματα και ο πελάτης υποχρεούται να επαναλάβει τη διαδικασία μέσω της ιστοσελίδας μας.