

ΑΠΟ:

ΤΑΤΣΗΣ ΓΕΩΡΓΙΟΣ ΚΑΙ ΣΙΑ ΕΕ

Technical support: info@e-dreams.gr

Τράλλεων 129 - 11146 – ΓΑΛΑΤΣΙ

Τηλ. 2102911011 – web: www.e-dreams.gr/help

ΠΡΟΣ:

Συνεργάτες KNX

Υπόψη: τεχνικό τμήμα

ΑΦΟΡΑ: Εγγύηση και Επισκευή Υλικών KNX

Μάιος 2019

Αγαπητοί συνεργάτες KNX,

Σας ευχαριστούμε που συνεργάζεστε με την e-dreams και προμηθεύετε υλικά που εισάγουμε στην Ελλάδα για τις έξυπνες, ολοκληρωμένες εγκαταστάσεις κτιριακού αυτοματισμού που προσφέρετε. Ακολουθούν οι βασικές αρχές αλλά και λεπτομέρειες για τη διαδικασία επισκευής υλικών.

Εγγύηση υλικών.

Όλα τα υλικά μας KNX συνοδεύονται από εγγύηση **2 ετών** από την ημέρα αγορά τους. Η εγγύηση ισχύει για την επισκευή των υλικών και μόνο εφόσον το υλικό έχει χρησιμοποιηθεί σύμφωνα με τις προδιαγραφές του τεχνικού εγχειριδίου του.

Π.χ. υλικά που έχουν δεχτεί υπέρταση ή έχουν βραχεί δεν καλύπτονται από την εγγύηση.

Υλικά ανοιγμένα δεν καλύπτονται από την εγγύηση. Μην δοκιμάσετε να επισκευάσετε εσείς το υλικό. Σε περίπτωση δυσλειτουργίας του, αν μετά από hardware restart ή και software reset/update το πρόβλημα παραμένει επικοινωνήστε μαζί μας μέσω της ιστοσελίδας μας:

www.e-dreams.gr/help

συμπληρώνοντας την φόρμα που επισυνάπτουμε στην επόμενη σελίδα.

Σημειώστε ότι η φόρμα ενημερώνει με email όλους τους ανθρώπους της e-dreams και είναι ο πιο αποδοτικός τρόπος επικοινωνίας.

Τεχνική Υποστήριξη Μετά την Πώληση (After Sales)

Για την καλύτερη υποστήριξη σας σε τεχνικά θέματα ξεκινήστε από τη παρακάτω φόρμα:

Όνομα (Υποχρεωτικό πεδίο)

Επώνυμο (Υποχρεωτικό πεδίο)

Email Επικοινωνίας (Υποχρεωτικό πεδίο)

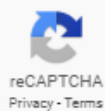
Τηλέφωνο

Προϊόν (Υποχρεωτικό πεδίο)

Σειριακός μοναδικός αριθμός προϊόντος (Υποχρεωτικό πεδίο)

Περιγραφή προβλήματος (Υποχρεωτικό πεδίο)

I'm not a robot



ΑΠΟΣΤΟΛΗ

copied 10/5/2019

Διαδικασία επισκευής ή και επίλυσης προβλημάτων.

Ακολουθεί η διαδικασία ελέγχου υλικών ΚΝΧ που πιθανόν έχουν πρόβλημα. Καταλαβαίνουμε ότι αυτό είναι πολύ δυσάρεστο, αλλά σας παρακαλούμε να ακολουθήσετε τα ακόλουθα βήματα για να γλυτώσουμε από περισσότερα και άσκοπα πήγαινε-έλα.

1. Μας ενημερώνετε ηλεκτρονικά για το πρόβλημα. Χρειαζόμαστε, εκτός από τα στοιχεία σας, τα:
 - a. Περιγραφή ή και κωδικό προϊόντος
 - b. Serial Number/SN προϊόντος. Ελάχιστα προϊόντα δεν έχουν SN. Βρίσκεται επάνω στη συσκευή και συμβολίζεται με SN ή CSN. (Δεν ζητάμε το ISN).
 - c. Περιγραφή της βλάβης και των δοκιμών που κάνατε (π.χ. τα περισσότερα προβλήματα λύνονται με ρύθμιση της συσκευής σε safe mode και επαναπρογραμματισμό της από USB)Σημειώστε ότι ακόμη και τηλέφωνο να καλέσετε, θα πρέπει να μας δώσετε τα ίδια στοιχεία για να τα καταγράψουμε. Αν συμπληρώσετε τη φόρμα στο www.e-dreams.gr/help θα είμαστε σίγουροι ότι δεν κάναμε κάποιο λάθος στο τηλέφωνο και το πρόβλημα θα λυθεί γρηγορότερα.
2. Εφόσον βεβαιωθούμε ότι το προϊόν έχει πρόβλημα (αυτό θα γίνει με τον πιο αποδοτικό τρόπο, email, τηλέφωνο ή viber/skype) σας απαντάμε θετικά στο αίτημά σας για την αποστολή του υλικού στο γραφείο μας στο Γαλάτσι.
3. Μαζί με την αποστολή του υλικού θα πρέπει να συμπληρώσετε την φόρμα e-dreams RMA που θα συνοδεύει το υλικό. Η αποστολή του υλικού μπορεί να γίνει με SPEEDEX courier με δική μας χρέωση. Σημειώστε ότι αν έρθει κάποιο υλικό με χρέωσή μας χωρίς προηγούμενη ενημέρωση δεν δεχόμαστε την παραλαβή. Σημειώστε επίσης ότι η αποστολή του προϊόντος θα πρέπει να γίνει σε καλή συσκευασία. Είναι κρίμα να δεχόμαστε σπασμένα υλικά.
4. Επικοινωνούμε με τον προμηθευτή μας (εργοστάσιο παραγωγής) και ανοίγουμε Δελτίο Επισκευής. Συνήθως το βήμα 4 γίνεται ταυτόχρονα με το βήμα 2 έτσι ώστε να έχουμε πληρέστερη υποστήριξη.
5. Αν δεν καταφέρουμε με software μέσα να επαναφέρουμε το υλικό στην έδρα μας, το στέλνουμε για επισκευή στο εργοστάσιο παραγωγής του με την επόμενη αποστολή μας. Αυτό μπορεί να πάρει έως 2 μήνες (δεν έχουμε πολλές επιστροφές). Δεν ανοίγουμε υλικά στην Ελλάδα, δεν το επιτρέπει το εργοστάσιο. Αν επιθυμείτε ξεχωριστή άμεση αποστολή (3-5 ημέρες) φυσικά γίνεται αλλά χρεώνεται από 35 έως 60€ + ΦΠΑ.
6. Ο προμηθευτής μας ελέγχει το υλικό και μας απαντά αν επισκευάζεται, και αν υπάρχει χρέωση. Συνήθως επισκευάζεται, συνήθως δεν υπάρχει χρέωση. Σημειώστε ότι υλικά που έχουν δεχτεί υπέρταση ή έχουν βραχεί σε λειτουργία συνήθως ΔΕΝ επισκευάζονται. Υλικά που είναι ανοιγμένα ακόμη κι αν δεν φαίνεται εδώ, μπορεί να μην τα δεχτεί το εργοστάσιο.
7. Μόλις έχουμε ηλεκτρονική ενημέρωση από το εργοστάσιο για την επισκευή σας ενημερώνουμε άμεσα. Αν υπάρχει χρέωση συνοδεύουμε την ενημέρωση αυτή με μια προσφορά μας [ΠΡΦ] που περιμένουμε να την αποδεχτείτε για να προχωρήσει η επισκευή.
8. Το υλικό (επισκευασμένο ή όχι) επιστρέφει με την επόμενη παραγγελία μας (μέγιστο 15 ημέρες). Αν επιθυμείτε ξεχωριστή άμεση αποστολή (2-5 ημέρες) φυσικά γίνεται αλλά χρεώνεται από 35 έως 60€ + ΦΠΑ.
9. Μόλις παραλάβουμε το υλικό στο Γαλάτσι σας ενημερώνουμε και σας το επιστρέφουμε με SPEEDEX courier με δική μας χρέωση.

Τα 9 βήματα που περιγράφονται παραπάνω μπορεί να ολοκληρωθούν ακόμη και χωρίς χρέωση σε 15-20 ημέρες, το αργότερό μας είναι 2,5 μήνες.

Με χρέωση μεταφορικών, το συντομότερο που έχουμε πετύχει είναι 8 εργάσιμες ημέρες.