

SENDO
Εγγύηση & Επέκταση Οικιακών Κλιματιστικών
Ημερ. Ισχύς 01.03.2025

Όροι & Προϋποθέσεις

Σας ευχαριστούμε που επιλέξατε οικιακά κλιματιστικά Sendo.

Δεσμευόμαστε να παρέχουμε προϊόντα υψηλής ποιότητας και αξιοπιστίας στους πελάτες μας.
Για απόλυτη ηρεμία σας, προσφέρουμε **Εγγύηση 10 ετών και επέκταση της σε εγγύηση εφ' όρου ζωής** για αγορές **οικιακών κλιματιστικών Sendo** με ημερομηνία ισχύς την **1 Μαρτίου 2025**.

Ακολουθούν οι όροι και οι προϋποθέσεις:

1. Διάρκεια Εγγύησης

- Για κάθε νέα αγορά (**από 1-3-2025**), η διάρκεια της εγγύησης είναι 10 χρόνια και μπορεί να επεκταθεί σε εγγύηση **Εφ'όρου ζωής** από την ημερομηνία αγοράς, υπό την προϋπόθεση της διαδικτυακής ενεργοποίησης μέσω της ιστοσελίδας (<https://www.sendo.gr>) ή τηλεφωνικά.
- Για αγορές από **19-6-2023** μέχρι **1-3-2025** η διάρκεια της εγγύησης είναι εφ'όρου ζωής για όλες τις μονάδες.
- Για αγορές πριν τις **19-06-2023** η διάρκεια της εγγύησης είναι 10 χρόνια για όλες τις μονάδες.
- Η εγγύηση ισχύει υπό την προϋπόθεση ότι το προϊόν έχει εγκατασταθεί και συντηρηθεί από εξουσιοδοτημένους τεχνικούς ή εξουσιοδοτημένους αντιπροσώπους.
- Η εγγύηση ισχύει μόνο για προϊόντα που έχουν αγοραστεί και εγκατασταθεί εντός της Ελληνικής Επικράτειας.
- Η εγγύηση ισχύει μόνο για οικιακούς πελάτες και για οικιακή χρήση των κλιματιστικών.
- Για χρήση σε επαγγελματικούς χώρους η εγγύηση είναι **2 έτη**.

2. Εύρος Εγγύησης

Η εγγύηση καλύπτει:

- **Κατασκευαστικά Ελαττώματα:** Οποιαδήποτε ελαττώματα προκύπτουν από ελαττωματικά υλικά ή την κατασκευή κατά τη φυσιολογική χρήση.
- **Λειτουργικές Βλάβες:** Βλάβες στη λειτουργία του οικιακού κλιματιστικού υπό κανονικές συνθήκες λειτουργίας.

Η εγγύηση δεν καλύπτει:

- Φυσιολογική φθορά.
- Ζημιές που προκαλούνται από κακή χρήση, ακατάλληλη εγκατάσταση ή μη εξουσιοδοτημένες τροποποιήσεις.
- Εξωτερικούς παράγοντες, όπως υπερτάσεις ρεύματος, φυσικές καταστροφές ή ατυχήματα.

3. Υποβολή Αιτημάτων Εγγύησης ή Συντήρησης

- **Επικοινωνία:** Οι πελάτες μπορούν να επικοινωνούν με τα εξουσιοδοτημένα κέντρα εξυπηρέτησης μέσω του service line: **801-303132** ή στην ηλεκτρονική διεύθυνση **service@sendo.gr** για να ζητήσουν υπηρεσίες εγγύησης ή να προγραμματίσουν την ετήσια συντήρηση.

- **Απόδειξη Αγοράς:** Οι πελάτες θα πρέπει να προσκομίζουν την απόδειξη αγοράς ή το τιμολόγιο και τα πιστοποιητικά συντήρησης, αν απαιτούνται.
- **Εξουσιοδοτημένοι Τεχνικοί:** Όλες οι υπηρεσίες εγγύησης και συντήρησης πρέπει να πραγματοποιούνται από εξουσιοδοτημένους τεχνικούς. Οι απαιτήσεις εγγύησης μπορεί να ακυρωθούν αν το προϊόν συντηρηθεί από μη εξουσιοδοτημένο προσωπικό.

4. Υποχρεώσεις Πελατών

- Το κλιματιστικό πρέπει να εγκατασταθεί και να χρησιμοποιείται σύμφωνα με τις οδηγίες και τις προδιαγραφές του κατασκευαστή.
- Οποιαδήποτε ζημιά ή πρόβλημα που προκαλείται από μη συμμόρφωση με αυτές τις οδηγίες μπορεί να ακυρώσει την εγγύηση.
- Ο πελάτης πρέπει να διασφαλίζει την έγκαιρη πρόσβαση στη μονάδα για τις επισκέψεις συντήρησης και τις υπηρεσίες.

5. Περιορισμοί Εγγύησης

- Η εγγύηση είναι **μη μεταβιβάσιμη** και ισχύει μόνο για τον αρχικό αγοραστή.
- Η εγγύηση περιορίζεται στην επισκευή ή αντικατάσταση ελαττωματικών εξαρτημάτων, κατά την κρίση της Sendo.
- Σε περιπτώσεις όπου απαιτείται αντικατάσταση, η Sendo διατηρεί το δικαίωμα να αντικαταστήσει το προϊόν με μοντέλο ισοδύναμης ή μεγαλύτερης αξίας.
- Η εταιρεία διατηρεί το δικαίωμα να καθορίζει τον τρόπο και τόπο επισκευή των βλαβών κατά την κρίση της.
- Βασική προϋπόθεση για την ισχύ της εγγύησης είναι η ετήσια συντήρηση της συσκευής, με έξοδα του αγοραστή.
- Απαγορεύεται οποιαδήποτε επέμβαση στην κλιματιστική μονάδα από μη αδειούχο ή μη πιστοποιημένο τεχνικό προσωπικό.
- Τόσο η εγκατάσταση της μονάδας όσο και η ετήσια συντήρηση θα πρέπει να γίνονται είτε από πιστοποιημένα συνεργεία της εταιρείας ή του αντιπροσώπου που διενέργησε την πώληση και εγκατάσταση του μηχανήματος, με αδειούχους και πιστοποιημένους εγκαταστάτες ψυκτικούς.
- Η ετήσια συντήρηση βεβαιώνεται με την απόδειξη παροχής υπηρεσιών των συνεργείων που την πραγματοποίησαν. Σε περίπτωση που έστω και για ένα έτος δεν έχει γίνει η ετήσια συντήρηση τότε η εγγύηση παύει αυτομάτως να ισχύει.
- Η εγγύηση δεν καλύπτει απώλεια εξαρτημάτων.
- Δεν καλύπτονται βλάβες που προκλήθηκαν κατά την μεταφορά, αν υπάρχει υπογεγραμμένη παραλαβή εξοπλισμού.

6. Εξαιρέσεις

Η εγγύηση **δεν** καλύπτει:

- Ζημιές που προκύπτουν από:
 - Ακατάλληλη εγκατάσταση ή συντήρηση από μη εξουσιοδοτημένους τεχνικούς.
 - Μη συμμόρφωση με ηλεκτρικά και πρότυπα ασφαλείας.
 - Παρεμβολές ή αλλοιώσεις στο προϊόν.
- Προϊόντα εγκατεστημένα σε περιβάλλοντα με ακραίες συνθήκες που δεν είναι κατάλληλες για τις προδιαγραφές της αντλίας θερμότητας.
- Κόστη που σχετίζονται με μη εξουσιοδοτημένες επισκευές τρίτων.
- Βλαβών προερχόμενων από επέμβαση συνεργείου μη πιστοποιημένου
- Λανθασμένης εγκατάστασης, κακού χειρισμού ή/και κακώσεων της συσκευής.
- Μη τήρηση των προδιαγραφών του κατασκευαστή σχετικά με τη μεταφορά, αποθήκευση, εγκατάσταση, ρύθμιση και χρήση των μονάδων.

- Εξωγενών παραγόντων για τους οποίους δεν ευθύνεται το εργοστάσιο κατασκευής (π.χ. μεγάλες διακυμάνσεις ηλεκτρικής τροφοδότησης, όρια λειτουργίας συσκευής εκτός των προδιαγραφών, σύνδεση σε τάση διαφορετική από την αναγραφόμενη στην πινακίδα της μονάδας ή/και σε μη γειωμένο ρευματοδότη (πρίζα) κλπ).
- Κακής ή/και ελλιπούς συντήρησης.

7. Περιορισμός Ευθύνης

Η Sendo δεν φέρει ευθύνη για:

- Έμμεσες, τυχαίες ή παρεπόμενες ζημιές που προκαλούνται από βλάβη του προϊόντος.
- Απώλεια εισοδήματος, εσόδων ή προσωπικής περιουσίας λόγω βλάβης του προϊόντος.
- Οποιαδήποτε κόστη μεταφοράς, εργασίας ή υλικών που συνδέονται με υπηρεσίες εκτός του εύρους αυτής της εγγύησης.

8. Εγγραφή Εγγύησης

Για να ενεργοποιηθεί η εγγύηση, οι πελάτες πρέπει να εγγράψουν το προϊόν τους εντός 90 ημερών από την εγκατάσταση μέσω της ιστοσελίδας www.sendo.gr/services-el/warranty-el/ ή επικοινωνώντας με το τμήμα εξυπηρέτησης πελατών.

9. Εφαρμοστέο Δίκαιο

Οι παρόντες όροι και προϋποθέσεις διέπονται και ερμηνεύονται σύμφωνα με τη νομοθεσία της Ελλάδας.

10. Πληροφορίες

Για περισσότερες πληροφορίες ή βοήθεια, επικοινωνήστε μαζί μας:

- **Τηλέφωνο:** 210-310 8844 | 2610-640844
- **Email:** info@sendo.gr
- **Ιστοσελίδα:** www.sendo.gr

Σας ευχαριστούμε που εμπιστεύεστε τις αντλίες θερμότητας Sendo και ανυπομονούμε να σας εξυπηρετήσουμε.