



ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ

- ΟΔΗΓΙΕΣ ΧΕΙΡΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ
- ΟΡΟΙ ΠΑΡΟΧΗΣ ΕΓΓΥΗΣΕΩΝ
- ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ

Νοέμβριος 2016
(P.N. M021035)



ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Σελίδα

ΕΙΣΑΓΩΓΗ	4
ΚΕΦΑΛΑΙΟ Α: Οδηγίες χειρισμού και συντήρησης του εξοπλισμού	5
ΚΕΦΑΛΑΙΟ Β: Όροι παροχής εγγυήσεων	10
ΚΕΦΑΛΑΙΟ Γ: Υπηρεσίες και όροι παροχής υπηρεσιών τεχνικής υποστήριξης	14



ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η ΘΕΟΔΩΡΟΥ ΑΥΤΟΜΑΤΙΣΜΟΙ ΑΒΕΤΕ είχε και θα συνεχίσει να έχει σαν κεντρικό επιχειρησιακό της στόχο την παροχή στους πελάτες της υπηρεσιών τεχνικής υποστήριξης του υψηλότερου δυνατού επιπέδου. Για την επίτευξη του στόχου αυτού η εταιρεία μας:

- Έχει επενδύσει στις υποδομές της (ανθρώπινο δυναμικό τεχνικής εξυπηρέτησης, υλικοτεχνικές και τεχνολογικές υποδομές, κλπ) έτσι ώστε να μπορεί να ικανοποιεί τις απαιτήσεις των πελατών της.
- Ο εξοπλισμός που εγκαθιστά, ολοκληρώνεται σωστά μέσα στην υπόλοιπη δομή του ΕΡΓΟΣΤΑΣΙΟΥ, ενώ προσφέρονται υπηρεσίες εκπαίδευσης σε τακτά χρονικά διαστήματα.
- Φροντίζει καθημερινά να ενημερώνει κάθε πελάτη της για τις υπηρεσίες που πρέπει να πάρει ή να αναμένει. Παράλληλα όμως ο πελάτης πρέπει να είναι ενήμερος και για τις δικές του υποχρεώσεις που έχουν σχέση με τον χειρισμό και την συντήρηση του εξοπλισμού.
- Δίνει έμφαση στην προληπτική συντήρηση του εξοπλισμού και στην εκπαίδευση των χειριστών. Αυτός είναι ο μόνος ασφαλής τρόπος για την καλύτερη και παραγωγικότερη εκμετάλλευση του εγκατεστημένου εξοπλισμού.

Στο παρόν τεύχος περιγράφονται οι οδηγίες χειρισμού και συντήρησης του εξοπλισμού, οι όροι παροχής εγγυήσεων, οι παρεχόμενες υπηρεσίες και οι όροι παροχής υπηρεσιών τεχνικής υποστήριξης. Για διευκόλυνση, η εταιρία ΘΕΟΔΩΡΟΥ ΑΥΤΟΜΑΤΙΣΜΟΙ ΑΒΕΤΕ θα αναφέρεται από εδώ και στο εξής ως «ΣΥΝΤΗΡΗΤΗΣ» και ο πελάτης ως «ΕΡΓΟΣΤΑΣΙΟ».

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Α: ΟΔΗΓΙΕΣ ΧΕΙΡΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ΤΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ

A.1. Γενικά

Οι παρακάτω οδηγίες πρέπει να ακολουθούνται πιστά από το ΕΡΓΟΣΤΑΣΙΟ για την ασφαλή και αποτελεσματική εγκατάσταση, χειρισμό, λειτουργία και συντήρηση του εξοπλισμού του ΕΡΓΟΣΤΑΣΙΟΥ.

Πέραν των παρουσών οδηγιών πρέπει να λαμβάνονται υπόψη και τα αναφερόμενα στα εγχειρίδια λειτουργίας- συντήρησης των κατασκευαστών και οι ισχύοντες εκάστοτε κανονισμοί και πρότυπα για την ασφάλεια και υγιεινή στους χώρους εργασίας.

A.2. Ειδικές οδηγίες για βιομηχανικούς εκτυπωτές

Ειδικότερα για την λειτουργία εκτυπωτών σε βιομηχανικό περιβάλλον, οι παρακάτω οδηγίες και επισημάνσεις είναι επίσης εξαιρετικά σημαντικές:

1. Ο εκτυπωτής πρέπει να είναι σωστά γειωμένος. Η τροφοδοσία από το δίκτυο πρέπει να είναι όσο το δυνατόν σταθερή και πρέπει να αποφεύγονται απότομες μεταβολές της τάσης. Τέτοιες μεταβολές μπορούν να προέρχονται είτε από το ίδιο το δίκτυο της ΔΕΗ είτε από μεγάλα μηχανήματα που τροφοδοτούνται παράλληλα με τον εκτυπωτή. Σε τέτοιες περιπτώσεις συνιστάται η χρησιμοποίηση κατάλληλων UPS ή VOLTAGE STABILIZERS.
2. Σε κάθε ΕΡΓΟΣΤΑΣΙΟ πρέπει να υπάρχει ένας τουλάχιστον εκπαιδευμένος **τεχνικός**, ο οποίος πρέπει να είναι υπεύθυνος για τη λειτουργία και συντήρηση των εκτυπωτών. Μεταξύ των καθηκόντων του τεχνικού αυτού περιλαμβάνονται:
 - a. Η εκπαίδευση των χειριστών στις βασικές λειτουργίες χειρισμού και συντήρησης.
 - b. Ο περιοδικός προληπτικός έλεγχος της εγκατάστασης στα παρακάτω τουλάχιστον σημεία:

Εκτυπωτές εκτόξευσης μελάνης

- Διαμόρφωση και ευθυγράμμιση δέσμης μελάνης
- Πίεση μελάνης
- Ιξώδες
- Ποιότητα εκτύπωσης
- Καθαριότητα κεφαλής και εν γένει της εγκατάστασης

- Έλεγχος για την ορθότητα των εκτυπωμένων στοιχείων, κωδικών και μηνυμάτων
- Γενική κατάσταση της εγκατάστασης

Εκτυπωτές Θερμικής Μεταφοράς

- Σωστή πίεση και θερμοκρασία της εκτυπωτικής κεφαλής.
- Καθαρισμός κεφαλής, φωτοκυτάρων και της εν γένει εγκατάστασης.
- Έλεγχος Ποιότητας εκτύπωσης.
- Έλεγχος για την ορθότητα των εκτυπωμένων στοιχείων, κωδικών και μηνυμάτων
- Γενική κατάσταση της εγκατάστασης.

Εκτυπωτές LASER

- Έλεγχος συστήματος αναρρόφησης προϊόντων καύσης.
 - Έλεγχος Ποιότητας εκτύπωσης.
 - Έλεγχος για την ορθότητα των εκτυπωμένων στοιχείων, κωδικών και μηνυμάτων.
 - Γενική κατάσταση της εγκατάστασης.
- c. Η επέμβαση σε περιπτώσεις δυσλειτουργίας των εκτυπωτών και η άμεση επικοινωνία με το τμήμα τεχνικής υποστήριξης της Θεοδώρου (ΣΥΝΤΗΡΗΤΗΣ) στις περιπτώσεις εκείνες που δεν είναι δυνατή η αποκατάσταση της καλής λειτουργίας του συστήματος.
 - d. Η εξασφάλιση της προληπτικής συντήρησης των εκτυπωτών, καθώς και η προμήθεια επαρκών ανταλλακτικών και αναλωσίμων.
 - e. Η τήρηση αρχείου με τα διάφορα εγχειρίδια και οδηγίες ασφαλείας λειτουργίας και συντήρησης, τα στοιχεία της εγκατάστασης, τα ιστορικά στοιχεία συντήρησης, η κατάσταση πλάνου προληπτικής συντήρησης, κ.λ.π.
 - f. Η συνεχής και επαρκής ενημέρωσή του σε θέματα που έχουν σχέση με τον εξοπλισμό καθώς και η εκπαίδευσή του από το τμήμα τεχνικής υποστήριξης του ΣΥΝΤΗΡΗΤΗ έτσι ώστε να εκτελεί σωστά τα καθήκοντά του.
 - g. Η εξασφάλιση ότι τα χρησιμοποιούμενα ανταλλακτικά και αναλώσιμα είναι αυτά που συνιστά ο κατασκευαστής.
 - h. Η πιστή τήρηση των κανόνων ασφαλείας και υγιεινής τόσο των γενικών όσο και αυτών που αναφέρονται παρακάτω.

A.3. Ειδικές επισημάνσεις

1. Απαγορεύεται η μετακίνηση ή η επισκευή του εκτυπωτή όταν αυτός βρίσκεται σε λειτουργία ή σε τάση.
2. Απαγορεύεται το τράβηγμα του καλωδίου τροφοδοσίας ή των καλωδίων σύνδεσης με άλλες συσκευές όταν ο εκτυπωτής βρίσκεται σε λειτουργία.
3. Απαγορεύεται η χρήση εκτυπωτών θερμικής μεταφοράς σε περιοχές με υψηλή υγρασία.
4. Απαγορεύεται ο χειρισμός των εκτυπωτών από μη κατάλληλα εκπαιδευμένους χειριστές.
5. Η επέμβαση στο ηλεκτρονικό τμήμα του εξοπλισμού πρέπει να γίνεται αποκλειστικά και μόνο από τεχνικούς του κατασκευαστή του εξοπλισμού ή από τεχνικούς του ΣΥΝΤΗΡΗΤΗ.
6. Όταν καθαρίζεται η κεφαλή ενός εκτυπωτή θερμικής μεταφοράς πρέπει να λαμβάνεται ειδική μέριμνα για απαλλαγή από ηλεκτροστατικά φορτία (π.χ. αγγίζοντας το μεταλλικό σασί μίας γειωμένης συσκευής, κ.λ.π.).

A.4 Ασφάλεια και υγιεινή

Το ΕΡΓΟΣΤΑΣΙΟ υποχρεούται να παρέχει την απαραίτητη υποδομή ασφάλειας και υγιεινής στο προσωπικό το οποίο διαχειρίζεται τους εκτυπωτές, τα ανταλλακτικά και τα αναλώσιμα υλικά.

Παρακάτω αναφέρονται ορισμένες επισημάνσεις και οδηγίες οι οποίες θεωρούνται εξαιρετικά κρίσιμες.

1. Τα περισσότερα μελάνια είναι εύφλεκτα και αγώγιμα είτε σε στερεή είτε σε υγρή κατάσταση. Τυχόν στερεά υπόλοιπα μελάνης θα πρέπει να αφαιρούνται αμέσως από την εγκατάσταση με την χρήση μη μεταλλικού αντικειμένου το οποίο δεν προκαλεί σπινθηρισμούς, π.χ με βούρτσα ή σπάτουλα πλαστική ή ξύλινη.
2. Χρήση άλλων ανταλλακτικών, μελανιών και διαλυτών, εκτός αυτών που ρητά αναφέρονται στα εγχειρίδια χειρισμού και λειτουργίας και προτείνονται από τον κατασκευαστή θέτει σε κίνδυνο την ασφάλεια των εργαζομένων (χειριστών και τεχνικών) και την ορθή λειτουργία των μηχανών.
3. Οι εργαζόμενοι στους εκτυπωτές, (χειριστές και τεχνικοί) πρέπει να λαμβάνουν μέτρα ώστε να αποφεύγεται η επαφή μελανιών και διαλυτών

με τα μάτια και το δέρμα. Σε περίπτωση επαφής με το δέρμα πρέπει τα συγκεκριμένα άτομα να πλύνουν πολύ καλά το σημείο επαφής. Εάν υπάρξει επαφή με τα μάτια πρέπει να τα πλύνουν αμέσως με άφθονο νερό και να επισκεφθούν τον γιατρό. Επίσης απαγορεύεται αυστηρώς η κατάποση μελανιών και διαλυτών.

4. Δίπλα σε όλες τις μηχανές πρέπει να βρίσκονται οι κατάλληλες σημάσεις οι οποίες προβλέπονται για την ασφάλεια και υγιεινή των εργαζομένων σε χώρους με παραγωγικές λειτουργίες.
5. Λόγω της πτητικότητας πολλών υγρών μελανιών, πρέπει ο χώρος της εγκατάστασης να αερίζεται κατάλληλα.
6. Οι εκτυπωτές Laser πρέπει να λειτουργούν μόνο σε συνδυασμό με ειδικούς απαγωγείς ατμού (FUME EXTRACTORS). Στους εκτυπωτές Laser απαγορεύεται η επαφή της ακτίνας Laser με το δέρμα και ιδιαίτερα με το ανθρώπινο μάτι. Το ΕΡΓΟΣΤΑΣΙΟ θα πρέπει να λαμβάνει συνεχώς όλα τα απαραίτητα μέτρα για την αποφυγή ενός τέτοιου ενδεχόμενου.
7. Οι χειριστές ή επισκευαστές των μηχανών Laser είναι υποχρεωμένοι να φορούν ειδικά γυαλιά απορρόφησης της συγκεκριμένης ακτινοβολίας.
8. Η εκτυπωτική κεφαλή Laser πρέπει πάντοτε να περιβάλλεται από ειδικό υλικό απορρόφησης της ακτινοβολίας που διαχέεται στο περιβάλλον.
9. Όλα τα μέσα καθαρισμού όπως πανιά, χαρτιά, καθώς και άλλα μέσα αποτελούν εστία εκδήλωσης πυρκαγιάς γι' αυτό θα πρέπει να συλλέγονται και να απομακρύνονται μετά την χρήση τους.
10. Όλα τα απόβλητα μελανιών και διαλυτών πρέπει να απορρίπτονται σύμφωνα με τους κανονισμούς και την υπάρχουσα νομοθεσία. Σημειώνεται ότι τα απόβλητα αυτά δεν θα πρέπει να αποβάλλονται μέσω του συστήματος αποχέτευσης διότι βλάπτουν το περιβάλλον.
11. Είναι απαραίτητος ο προσεκτικός έλεγχος των χρησιμοποιούμενων αναλωσίμων σε θέματα καταλληλότητας, ημερομηνίας λήξεως, σωστής τοποθέτησης και αποθήκευσης.
12. Δεν επιτρέπεται στο χώρο εργασίας η ύπαρξη πηγών που μπορεί να προκαλέσουν σπινθηρισμούς και κατ' επέκταση πυρκαγιά. Για τον συγκεκριμένο λόγο απαγορεύεται ρητώς το κάπνισμα.
13. Είναι απαραίτητη η ύπαρξη κατάλληλων πυροσβεστήρων πλησίον των μηχανών εκτύπωσης. Πριν την χρήση των πυροσβεστήρων πρέπει να αφαιρούνται οι ηλεκτρικές παροχές από τις μηχανές.

A.5. Αποθήκευση – Διαχείριση Εύφλεκτων Αναλώσιμων Υλικών

Μελάνια και διαλύτες πρέπει να φυλάσσονται σε ασφαλή χώρο ο οποίος πρέπει να ελέγχεται θερμοκρασιακά και να αερίζεται επαρκώς. Πιο συγκεκριμένα θα πρέπει να τηρούνται τα ακόλουθα :

- Πρέπει να φυλάσσονται σε σκιερό μέρος.
- Θερμοκρασία περιβάλλοντος 20-30 C.
- Σχετική Υγρασία μεγαλύτερη από 60%.
- Να μην εκτίθενται άμεσα σε πηγές θερμότητας ή ψύξης καθώς και οξειδωτικά μέσα.
- Όλα τα μέσα αποθήκευσης (δοχεία κλπ) θα πρέπει να έχουν καθαρές σημάτσες με τα χαρακτηριστικά του περιεχομένου των, να είναι κλεισμένα αεροστεγώς και να μην είναι χτυπημένα ή κατεστραμμένα.
- Ο χώρος φύλαξης δεν θα πρέπει να περιέχει εξοπλισμό ο οποίος να είναι σε χρήση ή να αποτελεί πηγή ανάφλεξης ή σπινθηρισμού.
- Επίσης ο χώρος αποθήκευσης θα πρέπει να περιέχει την προβλεπόμενη σήμανση για την απαγόρευση του καπνίσματος και χρήσης οποιασδήποτε πηγής θερμότητας ή πυρός εντός ή πλησίον αυτού καθώς επίσης και να ασφαρίζεται η είσοδος εντός αυτού με πυρίμαχα υλικά (πόρτες, κλπ).

Το ΕΡΓΟΣΤΑΣΙΟ πρέπει να διατηρεί αρχείο και να γνωρίζει το περιεχόμενο του ΔΕΛΤΙΟΥ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ (MATERIAL SAFETY DATA SHEET) οποιουδήποτε υλικού που έχει σχέση με την λειτουργία του εξοπλισμού. ΤΑ ΔΕΛΤΙΑ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ είναι διαθέσιμα είτε από τον κατασκευαστή είτε από την ΘΕΟΔΩΡΟΥ.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Β: ΟΡΟΙ ΠΑΡΟΧΗΣ ΕΓΓΥΗΣΕΩΝ

B.1. Βασικές έννοιες Εγγύησης

Όλα τα είδη που προμηθεύει η ΘΕΟΔΩΡΟΥ ΑΥΤΟΜΑΤΙΣΜΟΙ ΑΒΕΤΕ (ΣΥΝΤΗΡΗΤΗΣ) είναι εγγυημένα για ορισμένη χρονική περίοδο στο να μην έχουν ελαττώματα ή αστοχίες στα υλικά και την κατασκευή τους και να πληρούν τις προδιαγραφές του κατασκευαστή τους όπως αυτές ισχύουν κατά την ημερομηνία αποστολής των προς τον πελάτη (ΕΡΓΟΣΤΑΣΙΟ).

Ως είδη νοούνται όλα τα καινούργια μηχανήματα, επιστημονικά όργανα, ανταλλακτικά, αναλώσιμα υλικά και λογισμικό.

Ως εγγύηση νοείται συνολικά και περιοριστικά η υποχρέωση του ΣΥΝΤΗΡΗΤΗ να προβεί στις ενέργειες (αντικατάστασης ή επισκευής) οι οποίες προβλέπονται για την αποκατάσταση και μόνο των προβλημάτων, τα οποία έχουν δημιουργηθεί σε αυτά καθ' αυτά τα είδη και αποδεδειγμένα οφείλονται σε αστοχία υλικού ή τεχνική αρτιότητα κατασκευής, και την επαναφορά των ειδών σε κατάσταση λειτουργίας σύμφωνη με τις προδιαγραφές του κατασκευαστή των.

Ουδεμία άλλη εγγύηση διατυπωμένη ή συνεπαγόμενη ή σιωπηρή αποδίδεται και ο ΣΥΝΤΗΡΗΤΗΣ αποποιείται όλων των άλλων εγγυήσεων.

Ως περίοδος πρώτης εγγύησης νοείται περιοριστικά το χρονικό διάστημα, από την ημερομηνία άφιξης των εκάστοτε ειδών στην αποθήκη του πελάτη (ΕΡΓΟΣΤΑΣΙΟΥ), ανεξάρτητα αν αυτά τέθηκαν σε λειτουργία και χρήση ή όχι, μέχρι και την ημερομηνία συμπλήρωσης της χρονικής περιόδου που εγγυάται ο ΣΥΝΤΗΡΗΤΗΣ για αυτά τα είδη.

Είδη ή μέρη ειδών τα οποία αντικαθίστανται ή επισκευάζονται κατά την διάρκεια της εγγυήσεως παραμένουν, υπό το αυτό καθεστώς εγγυήσεως, για το υπολειπόμενο χρονικό διάστημα μέχρι την συμπλήρωση του χρόνου λήξεως της αρχικής εγγυήσεως

B.2 Διάρκεια Εγγύησης

Η διάρκεια της εγγύησης έχει ως εξής:

<u>ΕΙΔΟΣ</u>	<u>ΠΕΡΙΟΔΟΣ ΕΓΓΥΗΣΗΣ</u>
ΜΗΧΑΝΗΜΑΤΑ	ΕΝΑ (1) ΕΤΟΣ
ΟΡΓΑΝΑ	ΕΝΑ (1) ΕΤΟΣ
ΑΝΤΑΛΛΑΚΤΙΚΑ	ΕΞΙ (6) ΜΗΝΕΣ
ΘΕΡΜΙΚΕΣ ΚΕΦΑΛΕΣ ΕΚΤΥΠΩΤΙΚΕΣ	ΤΡΕΙΣ (3) ΜΗΝΕΣ
ΛΟΓΙΣΜΙΚΟ	ΕΞΙ (6) ΜΗΝΕΣ (Η Εγγύηση αυτή δεν καλύπτει νέες εκδόσεις ή βελτιώσεις που πιθανόν να εισαχθούν στην διάρκεια της Εγγύησης)
ΑΝΑΛΩΣΙΜΑ	Καθ' όλη την περίοδο μέχρι την ημερομηνία λήξεως η οποία αναγράφεται στην συσκευασία ή δώδεκα (12) μήνες αν δεν αναγράφεται ημερομηνία λήξεως
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ (ΕΠΙΣΚΕΥΕΣ ΚΑΙ ΣΥΝΤΗΡΗΣΕΙΣ)	Τριάντα (30) ημέρες από την ημερομηνία εκτέλεσής τους από τους τεχνικούς του ΣΥΝΤΗΡΗΤΗ.

B.3. Όροι Παροχής της Εγγύησης

Οι εργασίες κάλυψης της εγγύησης εκτελούνται από τους τεχνικούς του ΣΥΝΤΗΡΗΤΗ στις εγκαταστάσεις του στην Παιανία. Υπάρχει όμως η δυνατότητα παροχής των παραπάνω εργασιών στο ΕΡΓΟΣΤΑΣΙΟ εφόσον υπάρχει έγγραφη συμφωνία του ΣΥΝΤΗΡΗΤΗ.

Η εργασία που απαιτείται για την κάλυψη της εγγύησης θα γίνεται αποκλειστικά από τους τεχνικούς του ΣΥΝΤΗΡΗΤΗ ή από εξουσιοδοτημένο απ' αυτόν πρόσωπο.

Όλα τα είδη ή μέρη αυτών που πιθανόν αντικατασταθούν ή αποζημιωθούν μέσα στα πλαίσια της εγγύησης περιέρχονται στην ιδιοκτησία του ΣΥΝΤΗΡΗΤΗ.

Η εγγύηση δεν ισχύει, για ελαττώματα ή μη πλήρωση τεχνικών προδιαγραφών των ειδών ή μέρους αυτών, ή υπηρεσιών, που είναι αποτέλεσμα:

1. Ακατάλληλης εγκατάστασης, χρήσης, αποθήκευσης, φροντίδας ή συντήρησης των, είτε από το ΕΡΓΟΣΤΑΣΙΟ είτε από τρίτους μη εξουσιοδοτημένους από τον ΣΥΝΤΗΡΗΤΗ.
2. Φυσιολογικής φθοράς εκ της χρήσεως αυτών (αναλώσιμα, φίλτρα, κ.λ.π.)
3. Μετατροπής, αλλαγής ή μη συντονισμού αυτών.
4. Χρησιμοποίησής των σε συνθήκες που είναι εκτός των προδιαγραφών των.
5. Προσθήκης ή λειτουργικής, με αυτά, σύνδεσης οποιασδήποτε συσκευής χωρίς την έγγραφη συγκατάθεση του ΣΥΝΤΗΡΗΤΗ.
6. Χρησιμοποίηση για την λειτουργία τους, ανταλλακτικών, αναλωσίμων υλικών ή λογισμικών που δεν τα έχει προμηθεύσει ή δεν έχει συγκατατεθεί εγγράφως για την καταλληλότητα τους ο ΣΥΝΤΗΡΗΤΗΣ.
7. Ατυχήματος, κακής χρήσης, βανδαλισμού, αμέλειας, δόλου, ανωτέρας βίας, φυσικών καταστροφών.
8. Έκθεση για οποιοδήποτε λόγο σε συνθήκες εκτός των προδιαγραφών λειτουργίας, τροφοδότησης και περιβάλλοντος που συνιστά ο κατασκευαστής.
9. Χρησιμοποίηση αυτών για προσωπική, οικογενειακή ή οικιακή χρήση.
10. Μη τήρησης κατά γράμμα των «ΟΔΗΓΙΩΝ ΣΩΣΤΟΥ ΧΕΙΡΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ» του κεφαλαίου Α του παρόντος εγχειριδίου.

Ανεξάρτητα από το χρονικό διάστημα ισχύος ή μη της εγγύησης ο ΣΥΝΤΗΡΗΤΗΣ υντηρητής δεν δίνει καμία εγγύηση για την καταλληλότητα των ειδών ή υπηρεσιών για κάποια συγκεκριμένη χρήση.

Ο ΣΥΝΤΗΡΗΤΗΣ εγγυάται την καλή λειτουργία των ειδών αυτών καθαυτών και όχι την καταλληλότητα τους σε συνδυασμό με τον προορισμό χρησιμοποίησής των.

Ο καθορισμός της καταλληλότητας των ειδών ή υπηρεσιών για κάποια συγκεκριμένη χρήση παραμένει στην αποκλειστική ευθύνη του ΕΡΓΟΣΤΑΣΙΟΥ.

Ο ΣΥΝΤΗΡΗΤΗΣ υποχρεούται να επισκευάσει ή να αντικαταστήσει είδη ή τμήματα αυτών κατά την διάρκεια της εγγύησης αλλά δεν αποδέχεται καμία ευθύνη για καθυστερήσεις στην υλοποίηση αυτών των ενεργειών από πλευράς του.

Ο ΣΥΝΤΗΡΗΤΗΣ, διαρκούς ή μη της περιόδου εγγύησης, δεν είναι υπεύθυνος να αποκαταστήσει ή να αποζημιώσει για οποιαδήποτε άμεση,

έμμεση, τυχαία, θετική ή αποθετική και επακόλουθη ζημιά έναντι του ΕΡΓΟΣΤΑΣΙΟΥ ή υπαλληλικού προσωπικού αυτού ή οποιουδήποτε άμεσα ή έμμεσα συσχετιζόμενου με αυτό φυσικού ή νομικού προσώπου. Η ευθύνη του ΣΥΝΤΗΡΗΤΗ, για αποκατάσταση ή αποζημίωση οποιασδήποτε ζημίας, έναντι οποιουδήποτε συσχετιζόμενου με την ζημιά, περιορίζεται συνολικά μέχρι την αξία των ειδών ή υπηρεσιών που έχει προμηθεύσει ή παράσχει και αποδεδειγμένα παρουσίασαν ή δημιούργησαν πρόβλημα.

Στην έννοια της ζημίας, για τους σκοπούς της παρούσας εγγύησης και του παρόντος τεύχους γενικότερα, περιλαμβάνονται ενδεικτικά και όχι περιοριστικά τα εξής:

1. Απώλειες χρήσης ή εσόδων ή κέρδους που προκύπτουν από καθυστερήσεις σε παραδόσεις ή παροχές ειδών ή υπηρεσιών από τον ΣΥΝΤΗΡΗΤΗ προς το ΕΡΓΟΣΤΑΣΙΟ.
2. Απώλειες χρήσης ή εσόδων ή κέρδους από ελαττώματα σε προϊόντα ή υπηρεσίες του ΕΡΓΟΣΤΑΣΙΟΥ ή τρίτου, προερχόμενα από τη λειτουργία, χρήση, εγκατάσταση, συντήρηση, επισκευή, αντικατάσταση των ειδών ή υπηρεσιών που προμήθευσε ή παρέσχε ο ΣΥΝΤΗΡΗΤΗΣ.
3. Απώλεια χρήσης, εσόδων ή κέρδους που προέρχονται από τον τραυματισμό (περιλαμβανομένου του θανάτου) σε οποιοδήποτε πρόσωπο από απώλεια ή καταστροφή περιουσιακών στοιχείων οιασδήποτε ιδιοκτησίας συμπεριλαμβανομένων χωρίς περιορισμό και των εμπορευσίμων ή μη υλικών που κατασκευάζονται ή επεξεργάζονται ή συσκευάζονται ή αποθηκεύονται με τη χρήση των ειδών ή υπηρεσιών που προμήθευσε ή παρέιχε ο ΣΥΝΤΗΡΗΤΗΣ.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Γ: ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΚΑΙ ΟΡΟΙ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ

Γ.1. Παρεχόμενες Υπηρεσίες

Παρακάτω περιγράφονται όλες οι υπηρεσίες που μπορούν να παρασχεθούν από την Θεοδώρου (ΣΥΝΤΗΡΗΤΗ) προς το ΕΡΓΟΣΤΑΣΙΟ.

Γ.1.1. Εγκατάσταση Εξοπλισμού

Ο ΣΥΝΤΗΡΗΤΗΣ μπορεί να αναλάβει την εγκατάσταση νέου ή μετεγκατάσταση υπάρχοντος εξοπλισμού στο ΕΡΓΟΣΤΑΣΙΟ.

Γ.1.2. Τηλεφωνική Υποστήριξη

Ο ΣΥΝΤΗΡΗΤΗΣ διαθέτει κατάλληλα εκπαιδευμένο τεχνικό, ο οποίος θα παρέχει τηλεφωνικά οδηγίες για αποκατάσταση έκτακτων βλαβών στον αρμόδιο τεχνικό του ΕΡΓΟΣΤΑΣΙΟΥ, κατά τις εργάσιμες ημέρες και ώρες (Δευτέρα-Παρασκευή 8:30πμ - 4:30μμ)

Γ.1.3. Προληπτική Συντήρηση

Οι προληπτικές συντηρήσεις γίνονται είτε στις εγκαταστάσεις του ΕΡΓΟΣΤΑΣΙΟΥ είτε στα εργαστήρια του ΣΥΝΤΗΡΗΤΗ και στις συγκεκριμένες ημερομηνίες που θα συμφωνήσουν ο Προϊστάμενος Τεχνικής Υποστήριξης του ΣΥΝΤΗΡΗΤΗ με τον αρμόδιο του ΕΡΓΟΣΤΑΣΙΟΥ.

Γ.1.4. Έκτακτη Τεχνική Υποστήριξη

Γ.1.4.1. Έκτακτη Τεχνική Υποστήριξη στο Εργαστήριο Του ΣΥΝΤΗΡΗΤΗ

Το ΕΡΓΟΣΤΑΣΙΟ μπορεί, μετά από τηλεφωνική επικοινωνία του αρμόδιου τεχνικού του με τον Προϊστάμενο Τεχνικής Υποστήριξης του ΣΥΝΤΗΡΗΤΗ, να μεταφέρει με δικά του έξοδα τον εξοπλισμό στα εργαστήρια του ΣΥΝΤΗΡΗΤΗ για έλεγχο ή/και επισκευή.

Ο ΣΥΝΤΗΡΗΤΗΣ θα κάνει κάθε δυνατή προσπάθεια για να προβεί στον έλεγχο του εξοπλισμού εντός 48 ωρών από την παραλαβή του. Εάν ο εξοπλισμός είναι σε εγγύηση, τότε στο κόστος επισκευής δεν περιλαμβάνονται οι επισκευές και τα ανταλλακτικά που καλύπτονται από αυτήν.

Γ.1.4.2. Έκτακτη Τεχνική Υποστήριξη στο ΕΡΓΟΣΤΑΣΙΟ

Σε έκτακτες περιπτώσεις, το ΕΡΓΟΣΤΑΣΙΟ μπορεί να ζητήσει την μετάβαση τεχνικού του ΣΥΝΤΗΡΗΤΗ στις εγκαταστάσεις του για επιτόπου παροχή τεχνικής υποστήριξης.

Ο ΣΥΝΤΗΡΗΤΗΣ θα κάνει κάθε δυνατή προσπάθεια για την αποστολή του τεχνικού το συντομότερο δυνατόν.

Γ.1.5. Εκπαίδευση

Ο ΣΥΝΤΗΡΗΤΗΣ διαθέτει κατάλληλα εκπαιδευμένο και έμπειρο τεχνικό, ο οποίος αναλαμβάνει την εκπαίδευση των τεχνικών και χειριστών του ΕΡΓΟΣΤΑΣΙΟΥ, στο χειρισμό και τη βασική συντήρηση του εξοπλισμού. Η εκπαίδευση διαρκεί μία (1) εργάσιμη ημέρα και μπορεί να γίνει είτε στις εγκαταστάσεις του ΕΡΓΟΣΤΑΣΙΟΥ είτε στις εγκαταστάσεις του ΣΥΝΤΗΡΗΤΗ σε προσυμφωνημένη ημερομηνία. Δεν υπάρχει περιορισμός στον αριθμό των χειριστών/τεχνικών του ΕΡΓΟΣΤΑΣΙΟΥ που μπορούν να παρακολουθήσουν την εκπαίδευση, αλλά δεν συνιστάται να υπερβαίνει τα έξι (6) άτομα. Μετά το τέλος της εκπαίδευσης δίδεται Πιστοποιητικό Εκπαίδευσης (ΠΕ) στους εκπαιδευθέντες.

Γ.2 Διαδικασία παροχής υπηρεσιών

Υπό την προϋπόθεση ότι το ΕΡΓΟΣΤΑΣΙΟ έχει υπογράψει Ανάθεση Τεχνικής Υποστήριξης και Εκπαίδευσης, ακολουθείται η εξής διαδικασία:

1. Επαφή (τηλεφωνικώς ή εγγράφως) του ΕΡΓΟΣΤΑΣΙΟΥ
2. Γίνεται μια έγγραφη οικονομική προσφορά στην οποία ο ΣΥΝΤΗΡΗΤΗΣ περιγράφει τις εργασίες, τα ανταλλακτικά που πιθανώς απαιτούνται, τις εκπτώσεις κλπ. και στην οποία γίνεται προσπάθεια βέλτιστης προσέγγισης
3. Μετά την έγγραφη αποδοχή της προσφοράς, ο ΣΥΝΤΗΡΗΤΗΣ εκτελεί τις εργασίες, ο ΣΥΝΤΗΡΗΤΗΣ συντάσσει Δελτίο Τεχνικής Υποστήριξης (ΔΤΕ) και το αποστέλλει στο ΕΡΓΟΣΤΑΣΙΟ. Στην περίπτωση που η εργασία γίνεται στο ΕΡΓΟΣΤΑΣΙΟ τότε ο αρμόδιος του ΕΡΓΟΣΤΑΣΙΟΥ παραλαμβάνει το ΔΤΕ από τον τεχνικό του ΣΥΝΤΗΡΗΤΗ και το υπογράφει.

Γ.3 Υποχρεώσεις ΕΡΓΟΣΤΑΣΙΟΥ

Το ΕΡΓΟΣΤΑΣΙΟ πρέπει:

Γ.3.1. Να χειρίζεται τον εξοπλισμό και να ακολουθεί πιστά τόσο τις γενικές οδηγίες χρήσης και συντήρησης που υπάρχουν στο κεφάλαιο Α, όσο και τις οδηγίες που υπάρχουν στα τεχνικά εγχειρίδια των κατασκευαστών του εξοπλισμού.

Γ.3.2. Να γνωρίζει τις τεχνικές δυνατότητες του εξοπλισμού και να αποφασίζει την καταλληλότητά τους για τους σκοπούς που θέλει να επιτύχει.

Γ.3.3. Να εξασφαλίζει την εκπαίδευση των τεχνικών - χειριστών του.

Γ.3.4. Να χρησιμοποιεί αποκλειστικά και μόνο ανταλλακτικά και αναλώσιμα υλικά τα οποία έχουν έγκριση καταλληλότητας από τον κατασκευαστή του εξοπλισμού.

Γ.3.5. Να διατηρεί αποθέματα ασφαλείας αναλωσίμων και ανταλλακτικών για την απρόσκοπτη λειτουργία του εγκατεστημένου εξοπλισμού του και για χρονική περίοδο ενός (1) μήνα τουλάχιστον.

Γ.3.6. Κατά την περίπτωση που η διενέργεια των εργασιών γίνεται στο χώρο του ΕΡΓΟΣΤΑΣΙΟΥ:

- Να παρέχει τις κατάλληλες και ασφαλείς συνθήκες στους τεχνικούς του ΣΥΝΤΗΡΗΤΗ κατά την διάρκεια της εργασίας αυτών στις εγκαταστάσεις του ΕΡΓΟΣΤΑΣΙΟΥ σύμφωνα με την εκάστοτε τρέχουσα σχετική νομοθεσία.
- Να παραλαμβάνει και να υπογράφει τα σχετικά έντυπα.
- Να ειδοποιεί τους τεχνικούς του ΣΥΝΤΗΡΗΤΗ σε περιπτώσεις που χρησιμοποίησε υλικά για τη λειτουργία, καθαρισμό ή επισκευή του εξοπλισμού τα οποία δεν πληρούν τις ισχύουσες νομοθετικές ρυθμίσεις για την ασφάλεια και υγιεινή των εργαζομένων.
- Στην περίπτωση που το ΕΡΓΟΣΤΑΣΙΟ εφαρμόζει ειδικό κανονισμό για την ασφάλεια και υγιεινή των εργαζομένων, τότε θα πρέπει να αποστέλλει αντίγραφο αυτού στον ΣΥΝΤΗΡΗΤΗ καθώς και να το γνωστοποιεί στους εργαζομένους του ΣΥΝΤΗΡΗΤΗ, πριν το ξεκίνημα των εργασιών.
- Οι συνθήκες ασφαλείας που ισχύουν για τους εργαζόμενους του ΕΡΓΟΣΤΑΣΙΟΥ θα πρέπει να ισχύουν και για τους τεχνικούς του ΣΥΝΤΗΡΗΤΗ.

Γ.3.7. Να ενημερώνει άμεσα και εγγράφως τον ΣΥΝΤΗΡΗΤΗ, αν θεωρεί ότι η ποιότητα των παρεχόμενων από αυτόν υπηρεσιών, ανταλλακτικών και αναλωσίμων υλικών δεν είναι η αναμενόμενη.

Γ.3.8. Να γνωρίζει και να είναι εφοδιασμένο με τις τυχόν απαραίτητες άδειες που απαιτούνται, πριν την αρχική χρήση ή την αλλαγή χρήσης του εξοπλισμού.

Γ.3.9. Να διαθέτει σύστημα παρακολούθησης της λειτουργίας του εξοπλισμού έτσι ώστε να εντοπίζεται άμεσα οποιαδήποτε δυσλειτουργία.

Γ.3.10. Να απαγορεύει την οποιαδήποτε επέμβαση, χειρισμό ή προσέγγιση στον εξοπλισμό, από οποιοδήποτε τρίτο πρόσωπο, πλην των εκπαιδευμένων τεχνικών ή χειριστών του ΕΡΓΟΣΤΑΣΙΟΥ καθώς και των τεχνικών του ΣΥΝΤΗΡΗΤΗ.

Γ.3.11. Να φροντίζει για την εμπρόθεσμη εξόφληση των οικονομικών υποχρεώσεων του προς τον ΣΥΝΤΗΡΗΤΗ.

Γ.3.12. Να γνωρίζει ότι ο ΣΥΝΤΗΡΗΤΗΣ διατηρεί το δικαίωμα, κατά την κρίση του, να αρνηθεί συνολικά ή εν μέρει την παροχή υπηρεσιών και την κάλυψη των εγγυήσεων προς και έναντι του ΕΡΓΟΣΤΑΣΙΟΥ, σε περίπτωση που το ΕΡΓΟΣΤΑΣΙΟ δεν τηρεί ή τηρεί πλημμελώς τις υποχρεώσεις του, όπως αυτές αναφέρονται στο παρόν κεφάλαιο ή αναγράφονται ή απορρέουν από άλλο κεφάλαιο ή παράρτημα του παρόντος τεύχους, θεωρουμένων όλων ως ουσιαδών.

Γ.3.13. Να επιτρέπει στο ΣΥΝΤΗΡΗΤΗ να αποστέλλει ειδικά εκπαιδευμένο τεχνικό στο ΕΡΓΟΣΤΑΣΙΟ για έλεγχο της κατάστασης και της λειτουργικότητας του εξοπλισμού, για έλεγχο του επιπέδου εκπαίδευσης των χειριστών και τον εντοπισμό τυχόν προβλημάτων που έχουν προκύψει κατά την λειτουργία του εξοπλισμού.

Γ.3.14 Να τηρεί πιστά τις Οδηγίες χειρισμού και Συντήρησης του Εξοπλισμού όπως αυτές αναφέρονται στο κεφάλαιο Α του παρόντος εγχειριδίου.

Γ.4: ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΣΥΝΤΗΡΗΤΗ

Ο ΣΥΝΤΗΡΗΤΗΣ πρέπει:

Γ.4.1. Να διαθέτει κατάλληλα εκπαιδευμένο τεχνικό ο οποίος θα παρέχει τηλεφωνικά ή μέσω σύνδεσης από απόστασης οδηγίες αποκατάστασης βλαβών στον αρμόδιο του ΕΡΓΟΣΤΑΣΙΟΥ κατά τις εργάσιμες ημέρες και ώρες (Δευτέρα- Παρασκευή 8:30πμ - 4:30μμ).

Γ.4.2. Να παρέχει ανταλλακτικά και αναλώσιμα υλικά, τα οποία να είναι σύμφωνα με τις προδιαγραφές των κατασκευαστών του εξοπλισμού και να συμμορφώνονται με τις ισχύουσες νομοθετικές ρυθμίσεις ασφάλειας και υγιεινής των εργαζομένων.

Γ.4.3. Να διαθέτει απόθεμα κατάλληλων ανταλλακτικών και αναλώσιμων υλικών, ικανό για την κάλυψη των αναγκών του ΕΡΓΟΣΤΑΣΙΟΥ.

Γ.4.4. Να διαθέτει κατάλληλα εκπαιδευμένους και έμπειρους τεχνικούς, οι οποίοι θα είναι σε θέση να παρέχουν υπηρεσίες προληπτικής συντήρησης, εκπαίδευσης και αποκατάστασης βλαβών.

Γ.4.5. Να κάνει κάθε δυνατή προσπάθεια για άμεση απόκριση στις ανάγκες του ΕΡΓΟΣΤΑΣΙΟΥ.

Γ.4.6. Να παρέχει εγγύηση σε όλες τις εργασίες και υλικά σύμφωνα με τους όρους του κεφαλαίου Β.

Γ.4.7. Να παρέχει στο ΕΡΓΟΣΤΑΣΙΟ οδηγίες και επισημάνσεις για την κατάσταση του εξοπλισμού που μπορούν να προκύψουν από τον έλεγχο της κατάστασης και λειτουργικότητας του εξοπλισμού.



ΘΕΟΔΩΡΟΥ ΑΥΤΟΜΑΤΙΣΜΟΙ ΑΒΕΤΕ

Αγ. Αθανασίου 17, ΤΘ 76,19002 Παιανία,

Τηλ: 210 6690900, Fax: 210 6640200

Web: www.theodorou.gr, Email: marketing@theodorou.gr

