



TEHNI
PANTELOS GROUP OF COMPANIES
The door specialists

**TOTAL
SUPPORT**
www.tehni.eu

Οδηγός Αντιμετώπισης Προβλημάτων

Όλα τα αιτήματα πρέπει να στέλνονται μέσω της online εφαρμογής:
www.tehni.eu/el/claim-requests



Σε όλες τις περιπτώσεις για να εξετασθεί το αίτημά σας θα πρέπει να στείλετε μέσω της online εφαρμογής:
1) Αναλυτική περιγραφή 2) Τις φωτογραφίες ή video που ζητούνται κατά περίπτωση.

Αν το αίτημα δεν συνοδεύεται από αυτά τα στοιχεία δεν θα εξετάζεται

2025|10

Αγαπητοί συνεργάτες

Όλα τα παραγόμενα προϊόντα της TEXNH υπόκεινται σε αυστηρούς ποιοτικούς ελέγχους μέσω του συστήματος F.P.C που εφαρμόζουμε στα πλαίσια της σήμανσης CE που φέρουν όλες οι πόρτες.

Στόχος μας είναι να διασφαλίζουμε ότι αποστέλλονται στους πελάτες σε άψογη κατάσταση.

Κάθε πόρτα, φωτογραφίζεται πριν και μετά την συσκευασία της στην παλέτα. Δημιουργείται ένα αρχείο τουλάχιστον 10 φωτογραφιών ώστε να μπορούμε ανά πάσα στιγμή να ελέγχουμε, ακόμα και μετά από καιρό ότι συσκευάστηκε και έφυγε από το εργοστάσιο σε άριστη κατάσταση.

Είναι όμως πιθανό, είτε κατά την μεταφορά, είτε κατά την τοποθέτηση είτε και κατά τη λειτουργία τους να εντοπιστούν πιθανά προβλήματα.

Σε αυτή την περίπτωση παρακαλούμε να ακολουθείτε με ακρίβεια τη διαδικασία επίλυσης claim.

Όσο πιο πιστά εφαρμόσετε τις οδηγίες που περιέχονται στη διαδικασία, τόσο γρηγορότερα θα επιλυθεί το πρόβλημά σας. Σε περίπτωση που δεν εφαρμόσετε την διαδικασία, δεν θα μπορέσουμε να σας δώσουμε γρήγορη και ικανοποιητική λύση.

Τα πιθανά προβλήματα, χωρίζονται σε τρεις κατηγορίες:

- Προβλήματα που εντοπίζονται κατά την παραλαβή
- Προβλήματα που εντοπίζονται μετά την παραλαβή και πριν από την τοποθέτηση
- Προβλήματα που προκύπτουν μετά την τοποθέτηση

Για μία ακόμη φορά θέλουμε να τονίσουμε ότι αν δεν αποστείλετε αναλυτική περιγραφή αλλά και τις ζητούμενες κατά περίπτωση φωτογραφίες ή video, δεν θα μπορέσουμε να εξετάσουμε το αίτημά σας.

Τέλος θέλουμε να υπενθυμίσουμε ότι πρέπει να διαβιβάσετε το έντυπο Οδηγός Λειτουργίας και Συντήρησης το οποίο συνοδεύει την πόρτα, στον τελικό πελάτη με τη σύσταση να το διαβάσει προσεκτικά και να εφαρμόσει τις οδηγίες που περιέχονται σε αυτό.

TEXNH A.E

Αν το πρόβλημά σας δεν περιλαμβάνεται ανάμεσα στις περιπτώσεις που θα βρείτε στο παρόν εγχειρίδιο, τότε επικοινωνήστε με τον πωλητή που σας εξυπηρετεί για τις παραγγελίες σας, για να σας δώσει οδηγίες.



1ο στάδιο ελέγχου: ΣΥΣΚΕΥΑΣΙΑ Πόρτας

Εντοπισμός προβλήματος **κατά** την παραλαβή της παλέτας από το φορτηγό

Έλεγχος
παλέτας

Ακολουθείτε τις οδηγίες
όπως περιγράφονται στη σελίδα 4

Σημείο ελέγχου:
Φορτηγό



2ο στάδιο ελέγχου: ΕΠΙΦΑΝΕΙΑ Πόρτας

Εντοπισμός προβλήματος **μετά** την παραλαβή από το φορτηγό και **πριν** την εγκατάσταση

Έλεγχος
επιφάνειας

Ακολουθείτε τις οδηγίες
όπως περιγράφονται στη σελίδα 5

Σημείο ελέγχου:
Κατάστημα



3ο στάδιο ελέγχου: ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ Πόρτας

Εντοπισμός προβλήματος **μετά** την εγκατάσταση (πρόβλημα στη λειτουργία της πόρτας)

Έλεγχος
καλής λειτουργίας

Ακολουθείτε τις οδηγίες
όπως περιγράφονται στις σελίδες 6-9

Σημείο ελέγχου:
Σπίτι



Σε όλες τις περιπτώσεις για να εξετασθεί το αίτημά σας θα πρέπει να στείλετε μέσω της online εφαρμογής:
1) αναλυτική περιγραφή 2) Τις φωτογραφίες ή video που ζητούνται κατά περίπτωση.

Αν το αίτημα δεν συνοδεύεται από αυτά τα στοιχεία δεν θα εξετάζεται



1ο στάδιο ελέγχου: ΣΥΣΚΕΥΑΣΙΑ

TEHNI
PANTELLOS GROUP OF COMPANIES
The door specialists

Εντοπισμός προβλήματος κατά την παραλαβή της παλέτας από το φορτηγό

1ος Έλεγχος: Παραλαβή από το φορτηγό

Οι πόρτες αποστέλλονται σε ξύλινη παλέτα ή σε ατομική ξύλινη συσκευασία.

Ο τρόπος συσκευασίας διασφαλίζει την ασφαλή μεταφορά τους.

Παρ όλα αυτά, είναι δυνατόν να προκληθούν ζημιές κατά τη μεταφορά.



Ο πρώτος έλεγχος πρέπει να γίνεται κατά το ξεφόρτωμα από το φορτηγό.

ΣΗΜΕΙΑ ΕΛΕΓΧΟΥ

Ο πελάτης κατά την παραλαβή πρέπει να εξετάσει τη συσκευασία ώστε να εντοπίσει σημεία που έχουν υποστεί φθορά κατά την μεταφορά. Ειδικότερα πρέπει να ελέγξει :

- (1) Εξωτερικά εάν υπάρχουν σημεία όπου έχει σπάσει η παλέτα.
- (2) Επάνω στην επιφάνεια του προστατευτικού πλαστικού στην πρώτη και τελευταία πόρτα της παλέτας.

Αν δεν παρατηρήσει κάποιο πρόβλημα τότε ο πελάτης παραλαμβάνει την παλέτα.

Αν εντοπίσει πρόβλημα τότε

(a) Υπογράφει στο έντυπο της μεταφορικής (CMR) στο αντίστοιχο πεδίο ότι παρέλαβε με επιφύλαξη το προϊόν γιατί η παλέτα είχε εμφανές χτύπημα. **ΠΡΟΣΟΧΗ:** Η ασφαλιστική εταιρία ζητά να περιγράφεται με σαφήνεια το είδος της ζημιάς π.χ. χτύπημα, γρατζουνιά, σπασμένη παλέτα, σπασμένο τζάμι κτλ.

(b) Φωτογραφίζει το έντυπο CMR και την παλέτα τόσο ολόκληρη όσο και εστιάζοντας στα σημεία που είναι χτυπημένη και τα στέλνει στο mail του πωλητή που τον εξυπηρετεί για τις παραγγελίες του.

(c) Παραλαμβάνει την παλέτα με επιφύλαξη

EX ELITE EXPRESS
11/01/2023
F003 - Tel. 0229952055
Nr.DDT.: 5.353
Nr. Rif. Cli.: 33708
TEHNI S.A. PANTELLOS
2ND KM KOMMERIA-PAGASIA - XANTHI GREECE
20090 Sagrado - (MI)
SH-C-F3-0008707
CONSEGNA IL 17/01/2023
F019 830-12/1630-18
Customer Name
NOTE: L'ADDEBITTORE DEVE FIRMARE IL DOCUMENTO IN PRESENZA DELL'INVIATO E COSÌ STAMPARE LA DATA E L'ORA. NON ACCETTARE COME PROVA DI CONSEGNA SOLO LA LEE PULLER. ATTENZIONE NON SOTTOSCRIVERE ALTRI MODALI SOTTO 336-32041279
RISERVA DI CONTROLLO ALLA
PAG. 12/1630-18
Tributo, Fisco e Italia



Αν ο πελάτης δεν ακολουθήσει τη διαδικασία όπως περιγράφεται τότε η ΤΕΧΝΗ δεν μπορεί να ζητήσει αποζημίωση από την μεταφορική και ως εκ τούτου ο πελάτης θα επιβαρυνθεί εξ ολοκλήρου τη ζημιά.



Σε όλες τις περιπτώσεις για να εξετασθεί το αίτημά σας θα πρέπει να στείλετε μέσω της online εφαρμογής:

1) αναλυτική περιγραφή 2) Τις φωτογραφίες ή video που ζητούνται κατά περίπτωση.

Αν το αίτημα δεν συνοδεύεται από αυτά τα στοιχεία δεν θα εξετάζεται



2ο στάδιο ελέγχου: ΕΠΙΦΑΝΕΙΑ

TEHNI
PANTELLOS GROUP OF COMPANIES
The door specialists

Εντοπισμός προβλήματος **μετά** την παραλαβή από το φορτηγό και **πριν** από την εγκατάσταση

Αποσυναρμολόγηση της παλέτας.

Ο 2ος έλεγχος θα πρέπει να γίνει μέσα σε ένα διάστημα **30** ημερών από την παραλαβή και πάντα **πριν** από την τοποθέτηση της πόρτας στο σπίτι.

Σε αυτό το δεύτερο έλεγχο, ο πελάτης ελέγχει εάν υπάρχουν ελαττωματικά σημεία στη βαφή (επιφανειακή επεξεργασία) ή στα εξαρτήματα, (σημάδια,μπιμπίκια, γρατζουνιές).

Επίσης ελέγχει την καθαρότητα των τζαμιών, εφ' όσον η πόρτα διαθέτει.

Σε περίπτωση που ο πελάτης εντοπίσει κάποιο ποιοτικό πρόβλημα κατά την αποσυναρμολόγηση της παλέτας ακολουθεί την παρακάτω διαδικασία:

(1) Φωτογραφίζει το σημείο όπου έχει εντοπίσει το πρόβλημα αλλά και ολόκληρη την πόρτα και την παλέτα.

α) Δύο φωτογραφίες, από διαφορετικές οπτικές γωνίες, εστιασμένες επάνω στο σημείο με το πρόβλημα

β) Μία φωτογραφία από απόσταση ενός μέτρου

γ) Δύο φωτογραφίες όλης της πόρτας εσωτερικά και εξωτερικά ή της πόρτας στην παλέτα εφ' όσον δεν έχει αποσκευαστεί.

(2) Συμπληρώνει και στέλνει το claim μέσω της online εφαρμογής.

(3) Όσο καλύτερες είναι οι φωτογραφίες, τόσο γρηγορότερα θα γίνει η επίλυση του προβλήματος.

Η ΤΕΧΝΗ εντός 2 ημερών από την παραλαβή του mail εντοπισμού προβλήματος οφείλει να απαντήσει στον πελάτη και να υποδείξει τη διαδικασία επίλυσης του προβλήματος.



**Ο έλεγχος της επιφανειακής επεξεργασίας θα πρέπει να ολοκληρωθεί πριν την εγκατάσταση της πόρτας.
Μετά την τοποθέτηση της πόρτας δεν γίνονται αποδεκτά claims για
σημάδια ή γρατζουνιές στην επιφάνεια της πόρτας**



Σε όλες τις περιπτώσεις για να εξετασθεί το αίτημά σας θα πρέπει να στείλετε μέσω της online εφαρμογής:

1) αναλυτική περιγραφή 2) Τις φωτογραφίες ή video που ζητούνται κατά περίπτωση.

Αν το αίτημα δεν συνοδεύεται από αυτά τα στοιχεία δεν θα εξετάζεται



3ο στάδιο ελέγχου: ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ Πρόβλημα μετά την τοποθέτηση

TEHNI
PANTELOS GROUP OF COMPANIES
The door specialists

Παραμόρφωση - στρέβλωση κουφώματος ή επιφάνειας (Διμεταλλικό φαινόμενο)

Έξι συνολικά φωτογραφίες όσο γίνεται καλύτερης ποιότητας. Συγκεκριμένα:

- α) Δύο φωτογραφίες, (A1 και A2) από διαφορετικές οπτικές γωνίες, εστιασμένες επάνω στο σημείο με το πρόβλημα
- β) Δύο φωτογραφίες (B1 και B2) σε θέση τομής
- γ) Δύο φωτογραφίες όλης της πόρτας εσωτερικά και εξωτερικά (Γ1 και Γ2)



A1 Κοντινή



A2 Κοντινή



B1 Σε θέση τομής



B2 Σε θέση τομής



Γ1 Έξω όψη



Γ2 Μέσα όψη



Σε όλες τις περιπτώσεις για να εξετασθεί το αίτημά σας θα πρέπει να στείλετε μέσω της online εφαρμογής:
1) αναλυτική περιγραφή 2) Τις φωτογραφίες ή video που ζητούνται κατά περίπτωση.

Αν το αίτημα δεν συνοδεύεται από αυτά τα στοιχεία δεν θα εξετάζεται



3ο στάδιο ελέγχου: ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ

Πρόβλημα μετά την τοποθέτηση

TEHNI
PANTELOS GROUP OF COMPANIES
The door specialists

Δυσλειτουργία της πόρτας (κλειδαριά, μεντεσέδες, κύλινδρος κ.λ.π)

Τέσσερις συνολικά φωτογραφίες όσο γίνεται καλύτερης ποιότητας. Συγκεκριμένα:

- α) **Δύο** φωτογραφίες εστιασμένες επάνω στο σημείο με το πρόβλημα (**A1** και **A2**)
- β) **Δύο** φωτογραφίες όλης της πόρτας εσωτερικά και εξωτερικά (**Γ1** και **Γ2**)
- γ) **Video** όπου φαίνεται η δυσλειτουργία



A1 Κοντινή



A2 Κοντινή



Γ1 Έξω όψη



Γ2 Μέσα όψη



Video



Σε όλες τις περιπτώσεις για να εξετασθεί το αίτημά σας θα πρέπει να στείλετε μέσω της online εφαρμογής:
1) αναλυτική περιγραφή 2) Τις φωτογραφίες ή video που ζητούνται κατά περίπτωση.

Αν το αίτημα δεν συνοδεύεται από αυτά τα στοιχεία δεν θα εξετάζεται



3ο στάδιο ελέγχου: ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ

Πρόβλημα μετά την τοποθέτηση

TEHNI
PANTELOS GROUP OF COMPANIES
The door specialists

Αν πρόκειται για πρόβλημα με τζάμι (σπάσιμο, υγρασία, κ.λ.π.)

Πέντε συνολικά φωτογραφίες όσο γίνεται καλύτερης ποιότητας. Συγκεκριμένα:

- α) **Δύο** φωτογραφίες εστιασμένες επάνω στο σημείο με το πρόβλημα (**A1** και **A2**) τραβηγμένες από διαφορετικές γωνίες λήψης
- β) **Μία** φωτογραφία από απόσταση ενός μέτρου. (**B**)
- γ) **Δύο** φωτογραφίες όλης της πόρτας εσωτερικά και εξωτερικά (**Γ1** και **Γ2**)



A1 Κοντινή



A2 Κοντινή



B Απόσταση ένα μέτρο



Γ1 Έξω όψη



Γ2 Μέσα όψη



Σε όλες τις περιπτώσεις για να εξετασθεί το αίτημά σας θα πρέπει να στείλετε μέσω της online εφαρμογής:
1) αναλυτική περιγραφή 2) Τις φωτογραφίες ή video που ζητούνται κατά περίπτωση.

Αν το αίτημα δεν συνοδεύεται από αυτά τα στοιχεία δεν θα εξετάζεται



3ο στάδιο ελέγχου: ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ

Πρόβλημα μετά την τοποθέτηση

TEHNI
PANTELLOS GROUP OF COMPANIES
The door specialists

Αν πρόκειται για πρόβλημα με χειρολαβές ή άλλα εξαρτήματα

Πέντε συνολικά φωτογραφίες όσο γίνεται καλύτερης ποιότητας. Συγκεκριμένα:

- α) **Δύο** φωτογραφίες εστιασμένες επάνω στο σημείο με το πρόβλημα (**A1** και **A2**)
- β) **Μία** φωτογραφία ολόκληρου του εξαρτήματος (**B**)
- γ) **Δύο** φωτογραφίες όλης της πόρτας εσωτερικά και εξωτερικά (**Γ1** και **Γ2**)



A1 Κοντινή



A2 Κοντινή



B Ολόκληρο το εξάρτημα



Γ1 Έξω όψη



Γ2 Μέσα όψη



Σε όλες τις περιπτώσεις για να εξετασθεί το αίτημά σας θα πρέπει να στείλετε μέσω της online εφαρμογής:
1) αναλυτική περιγραφή 2) Τις φωτογραφίες ή video που ζητούνται κατά περίπτωση.

Αν το αίτημα δεν συνοδεύεται από αυτά τα στοιχεία δεν θα εξετάζεται