

Πολιτική αυτοψιών

1. Εισαγωγή

Με περισσότερα από 30 χρόνια εμπειρίας, 3.200 εργαζόμενους και διεθνή παρουσία σε πάνω από 60 χώρες, η ALUMIL είναι μία από τις πιο προηγμένες εταιρείες παγκοσμίως στο σχεδιασμό και την παραγωγή αρχιτεκτονικών συστημάτων αλουμινίου, διαθέτοντας υπερσύγχρονες γραμμές παραγωγής στα 12 εργοστάσιά της στην Ευρώπη. Η ALUMIL παράγει αρχιτεκτονικά συστήματα αλουμινίου υψηλής ποιότητας, τα οποία σχεδιάζονται και αναπτύσσονται από το τμήμα Έρευνας & Ανάπτυξης του Ομίλου και κατόπιν πιστοποιούνται από διεθνώς αναγνωρισμένα ινστιτούτα και εργαστήρια, όπως το ift Rosenheim (Γερμανία), το A.A.M.A. (Η.Π.Α.), το Istituto Jordano (Ιταλία), το CSTB (Γαλλία), το ATG (Βέλγιο), το EXOVA (Ηνωμένο Βασίλειο) κ.ά. Στόχος μας είναι να προσφέρουμε ασφαλή, λειτουργικά και καινοτόμα προϊόντα υψηλής ποιότητας, τα οποία βελτιώνουν τις συνθήκες διαβίωσης και συμβάλουν στην αειφόρο ανάπτυξη.

Η ALUMIL, ως βιομηχανία διέλασης και παραγωγός αρχιτεκτονικών συστημάτων αλουμινίου, συνεργάζεται εκτενώς με έμπορους σε όλη τη χώρα, οι οποίοι προμηθεύονται από την Εταιρεία προφίλ αλουμινίου και εξαρτήματα για αρχιτεκτονικά συστήματα αλουμινίου (όπως παράθυρα, πόρτες, περιφράξεις, πέργκολες κτλ.). Από την πλευρά τους, οι κατασκευαστές είναι υπεύθυνοι για την κατασκευή και τοποθέτηση του τελικού προϊόντος στην κατοικία του πελάτη και προμηθεύονται από τους έμπορους τα ζητούμενα προφίλ αλουμινίου και όλα τα παρελκόμενα εξαρτήματα (στεγανωτικά υλικά, κλειδαριές, χειρολαβές κτλ.).

Σημειώνεται ότι οι κατασκευαστές αλουμινίου δεν συνδέονται με εξαρτημένη σχέση εργασίας με την ALUMIL, αλλά λειτουργούν ως ανεξάρτητες οντότητες. Ανάλογα με το είδος της συνεργασίας που έχει ένας κατασκευαστής με την Εταιρεία, δύναται να είναι συνεργάτης της. Η προμήθεια συστημάτων αλουμινίου από την ALUMIL δεν επηρεάζει τον χαρακτηρισμό ενός κατασκευαστή ως συνεργάτη της Εταιρείας. Συνεπώς, στο πλαίσιο του ελεύθερου εμπορίου, η χρήση των προφίλ αλουμινίου και εξαρτημάτων της ALUMIL μπορεί να γίνεται από οποιονδήποτε κατασκευαστή αλουμινίου. Εξαιρέση αποτελούν τα premium προϊόντα της Εταιρείας με την ονομασία «SUPREME», των οποίων η προμήθεια μπορεί να γίνει μόνο απευθείας από την ALUMIL και μόνο από εξουσιοδοτημένους SUPREME συνεργάτες.

Κατά την κατασκευή ενός κουφώματος ή οποιουδήποτε άλλου Έργου με συστήματα αλουμινίου ALUMIL (π.χ. πέργκολα, περίφραξη, κάγκελα), ο κατασκευαστής θα πρέπει να τηρεί αυστηρά τις τεχνικές οδηγίες των τεχνικών καταλόγων της Εταιρείας ώστε να διασφαλιστεί ένα άρτιο αποτέλεσμα.

Το κατάλληλο σύστημα και η επιλογή της τυπολογίας, πάντα σε συνάρτηση με τις ιδιαιτερότητες της κατοικίας (περιοχή, προσανατολισμός, θέση της κατασκευής, κατασκευαστικές ιδιαιτερότητες κλπ.) θα πρέπει να επιλέγονται πάντα σε συνεργασία με το μελετητή του έργου και τον κατασκευαστή, έτσι ώστε να επιτευχθεί το προσδοκώμενο αποτέλεσμα. Σημειώνεται ότι οι τελικοί χρήστες μπορούν να ενημερώνονται για τα χαρακτηριστικά των αρχιτεκτονικών συστημάτων της ALUMIL, τόσο μέσω διαφημιστικών και τεχνικών καταλόγων, όσο και μέσα από την ιστοσελίδα www.alumil.com της Εταιρείας.

2. Η διαδικασία της αυτοψίας

Η αυτοψία αποτελεί υπηρεσία που παρέχεται από την ALUMIL με στόχο την ολοκληρωμένη υποστήριξη του τελικού καταναλωτή, σε περίπτωση που κατά την κατασκευή και τοποθέτηση προϊόντων της Εταιρείας διαπιστωθούν δυσλειτουργίες, ελλείψεις ή ατέλειες.

Η διαδικασία της αυτοψίας εκκινείται από τον καταναλωτή και συγκεκριμένα από την υποβολή παραπόνου σχετικά με μη προσήκουσα και πλήρη τοποθέτηση του/των συστημάτων στο χώρο του. Επίσης, διενεργείται αυτοψία, όταν μεταξύ των εμπλεκόμενων, δεν υπάρχει συμφωνία απόψεων σχετικά με την ποιότητα του αποτελέσματος.

Μέσω της διαδικασίας αυτοψίας η ALUMIL, ως τρίτος παρατηρητής, με υψηλές τεχνικές γνώσεις επί των συστημάτων που σχεδιάζει και παράγει, αναλαμβάνει την σύνταξη τεχνικής έκθεσης, στην οποία περιγράφονται αναλυτικά τυχόν κατασκευαστικά λάθη και στοιχειοθετούνται όλες οι τυχόν ελλείψεις και δυσλειτουργίες της κατασκευής, είτε πρόκειται για κούφωμα, είτε για οποιαδήποτε άλλη κατασκευή που υλοποιήθηκε με συστήματα της ALUMIL.

Η τεχνική έκθεση της ALUMIL μπορεί να χρησιμοποιηθεί ως μέσο επίλυσης των όποιων διαφωνιών, καταδεικνύοντας τυχόν κατασκευαστικά λάθη. Επιπλέον, σε περίπτωση που επιλεγεί η δικαστική επίλυση της διαφωνίας, η τεχνική έκθεση μπορεί να χρησιμοποιηθεί ως επίσημο έγγραφο για την υποστήριξη των επιχειρημάτων του ενδιαφερομένου.

Προσοχή: Ως εύλογο χρονικό διάστημα για τη δυνατότητα διενέργειας αυτοψίας, ορίζονται τα **δύο (2) έτη από την ολοκλήρωση του έργου**. Μετά το πέρας αυτού του χρονικού διαστήματος, δεν είναι δυνατή η διενέργεια αυτοψίας. Στη προκειμένη περίπτωση, η ημερομηνία έκδοσης του τιμολογίου αποδεικνύει την ημερομηνία ολοκλήρωσης του έργου.

2.1. Γνωστοποίηση των στοιχείων του κατασκευαστή που ανέλαβε το Έργο

Προκειμένου να ξεκινήσει η διαδικασία της αυτοψίας από τους τεχνικούς της ALUMIL, απαραίτητη είναι, καταρχάς, η γνωστοποίηση του ονόματος του κατασκευαστή ή της εταιρείας που ανέλαβε το έργο που παρουσιάζει δυσλειτουργίες, ελλείψεις ή ατέλειες. Η ανάμειξη του κατασκευαστή κρίνεται ως απαραίτητη για την καλύτερη δυνατή διευθέτηση του προβλήματος, καθώς, είναι ο άμεσα υπεύθυνος για το έργο που υλοποίησε.

Η ALUMIL, μόλις ενημερωθεί για τα στοιχεία του κατασκευαστή, επικοινωνεί μαζί του για το αίτημα διενέργειας αυτοψίας του πελάτη του και του ζητά να είναι παρών κατά την αυτοψία σε ορισμένη ημερομηνία και ώρα, όπως αυτή συμφωνήθηκε με τον τελικό καταναλωτή. Η επίσκεψη για την αυτοψία/πραγματογνωμοσύνη πραγματοποιείται μετά από συνεννόηση με τους τεχνικούς συμβούλους της Εταιρείας και τον συντονισμό όλων των εμπλεκόμενων μερών (τελικός χρήστης, κατασκευαστής και μηχανικός της ALUMIL), ώστε από κοινού να καταλήξουν σε ημερομηνία και ώρα επίσκεψης για αυτοψία.

Σε περίπτωση που ο κατασκευαστής δηλώσει κώλυμα ή αδυναμία να παραστεί στην κατοικία του πελάτη, η διαδικασία της αυτοψίας πραγματοποιείται χωρίς την παρουσία του ή εναλλακτικά συμφωνείται από κοινού μία νέα ημερομηνία/ώρα αυτοψίας. Τονίζεται ότι η αυτοψία μπορεί να πραγματοποιηθεί μόνο εφόσον ο κατασκευαστής διαβεβαιώσει ότι το έργο έχει παραδοθεί και δεν εκκρεμούν εργασίες αποπεράτωσης από μέρους του.

2.2. Σύνταξη τεχνικής έκθεσης

Η τεχνική έκθεση πραγματογνωμοσύνης της ALUMIL δύναται να περιλαμβάνει τα εξής:

- Βεβαίωση ότι τα κουφώματα-συστήματα αλουμινίου που τοποθετήθηκαν στην κατοικία έχουν όντως κατασκευαστεί με προϊόντα της ALUMIL.
- Βεβαίωση για τον τύπο της σειράς του προϊόντος της ALUMIL με την οποία υλοποιήθηκε το έργο.
- Βεβαίωση αναφορικά με την ορθή λειτουργία και αισθητική των κουφωμάτων, εάν δηλαδή η κατασκευή ανταποκρίνεται στις προβλεπόμενες προδιαγραφές, όπως αυτές ορίζονται από την ALUMIL.
- Βεβαίωση για το αν τα εξαρτήματα που χρησιμοποιήθηκαν έχουν επιλεγεί βάσει των προϊόντικών τεχνικών καταλόγων της Εταιρείας ή γενικότερα βάσει των εξαρτημάτων που συνιστά η εταιρεία, πληρώντας όλες τις ποιοτικές προδιαγραφές.
- Επισημάνσεις και κατάδειξη τυχόν παραλήψεων σε επίπεδο κατεργασιών κι εξαρτημάτων.

Θα πρέπει να επισημανθεί ότι:

- Η ALUMIL, ως τρίτος παρατηρητής, δεν εμπλέκεται στη συμφωνία που έχει γίνει μεταξύ του τελικού χρήστη και του κατασκευαστή αλουμινίου (π.χ. θέματα τιμολόγησης, τρόπος πληρωμής, τυχόν οικονομικές εκκρεμότητες κλπ.).
- Ο ρόλος της ALUMIL είναι καθαρά συμβουλευτικός και επικεντρώνεται αποκλειστικά στην εκπόνηση της τεχνικής έκθεσης. Η Εταιρεία σε καμία περίπτωση δεν αναλαμβάνει την επίλυση οποιονδήποτε προβλημάτων μεταξύ τελικού χρήστη και κατασκευαστή.
- Η τεχνική έκθεση αυτοψίας δεν υποχρεώνει τον κατασκευαστή σε ενδεχόμενες διορθωτικές παρεμβάσεις στις κατασκευές που παρέδωσε, αλλά υποδεικνύει με αντικειμενικά κριτήρια τυχόν λάθη ή παραλείψεις που έγιναν κατά την κατασκευή.
- Η Εταιρεία δε μπορεί να συμπεριλάβει στην τεχνική έκθεση προϊόντα ή επιφανειακές κατεργασίες (π.χ. ηλεκτροστατική βαφή, ανοδίωση) που δεν έχουν παραχθεί/επεξεργαστεί στις παραγωγικές εγκαταστάσεις της. Το ίδιο ισχύει για κουφώματα ειδικού τύπου τα οποία έχουν υποστεί κατεργασία εκτός των παραγωγικών εγκαταστάσεων της ALUMIL (π.χ. κουρμπαραιστά, τοξοτά ή λοξά κουφώματα).
- Σε περίπτωση που το ελάττωμα δεν αποτελεί κατασκευαστικό λάθος, αλλά σχετίζεται με το φαινόμενο της υγροποίησης, δηλαδή της συμπύκνωσης υδρατμών, η Εταιρεία αναλαμβάνει να ενημερώσει τον τελικό καταναλωτή διεξοδικά για το πως μπορεί να αντιμετωπιστεί το πρόβλημα.

- Σε κάθε περίπτωση, ο κατασκευαστής που ανέλαβε το έργο είναι εξ ολοκλήρου υπεύθυνος για την κατασκευή και την τοποθέτηση των κουφωμάτων ή άλλων συστημάτων αλουμινίου. Σε περίπτωση που η τοποθέτηση του κουφώματος έχει γίνει από εξειδικευμένο τοποθετητή, δηλαδή η κατασκευή και η τοποθέτηση δεν πραγματοποιήθηκε από το ίδιο πρόσωπο, τότε η άρτια κατασκευή του κουφώματος αποτελεί ευθύνη του κατασκευαστή και η ορθή τοποθέτηση του κουφώματος αποτελεί ευθύνη του τοποθετητή.

2.3. Κόστος της υπηρεσίας αυτοψίας

Το κόστος της αυτοψίας ανέρχεται στο ποσό των 200€ για την ηπειρωτική Ελλάδα και στο ποσό των 250€ για τα νησιά. Στο κόστος αυτό περιλαμβάνεται η σύνταξη και χορήγηση της επίσημης αναλυτικής τεχνικής έκθεσης που συντάσσεται μετά την αυτοψία. Αφότου γίνει αίτηση για αυτοψία, τηλεφωνικά ή μέσω ηλεκτρονικής αλληλογραφίας, ο ενδιαφερόμενος ενημερώνεται για το ποσό της χρέωσης. Εφόσον συμφωνήσει, θα πρέπει να προχωρήσει στην κατάθεση του απαιτούμενου ποσού και να ενημερώσει την εταιρεία για την ολοκλήρωση της κατάθεσης στο λογαριασμό που θα του υποδειχθεί. Μόλις επιβεβαιωθεί η κατάθεση, εκδίδεται άμεσα η απόδειξη είσπραξης και ενεργοποιείται η διαδικασία αυτοψίας. Δεν είναι δυνατό να ξεκινήσει η διαδικασία αυτοψίας, εάν δεν έχει προηγουμένως καταβληθεί το προβλεπόμενο κόστος της υπηρεσίας.

Η ALUMIL αναλαμβάνει εντός εύλογου χρονικού διαστήματος, συνήθως μικρότερου των 15 ημερών, τη γνωστοποίηση της τεχνικής έκθεσης που προέκυψε από τη διενέργεια της πραγματογνωμοσύνης, τόσο στον ιδιοκτήτη/τελικό καταναλωτή, όσο και στον κατασκευαστή αλουμινίου που ανέλαβε το έργο.

3. Ευθύνη της ALUMIL

Στην περίπτωση που αποδειχθεί ότι η δυσλειτουργία ή αισθητική ατέλεια ενός εγκαταστημένου συστήματος αλουμινίου της ALUMIL αποτελεί σφάλμα της Εταιρείας (π.χ. κάποιο ελαττωματικό προϊόν), το συνολικό ποσό για την διενέργεια της αυτοψίας επιστρέφεται στον τελικό καταναλωτή και η Εταιρεία αναλαμβάνει με δικά της έξοδα την παροχή των υλικών για την επιδιόρθωση του ελαττώματος.