HELPDESK

# Διαδικασία υποστήριξης

Αναφορά προβλήματος/βλάβης · Στάδια · Εγγύηση και συμβόλαιο συντήρησης

**Έκδοση 1.2 | 12-10-2026**

Smart Life. Smart Solutions.

Η CORE SOLUTIONS υποστηρίζει η ίδια κάθε λύση που παραδίδει. Παρακάτω θα βρείτε πώς αναφέρετε ένα πρόβλημα και τι ακολουθεί μέχρι την αποκατάστασή του.

## 1. Πώς αναφέρετε ένα πρόβλημα

- Η αναφορά γίνεται **υποχρεωτικά μέσω της φόρμας** στη διεύθυνση **www.coresolutions.gr/helpdesk**. Μόλις την υποβάλετε, λαμβάνετε αριθμό αναφοράς και αντίγραφο στο email σας. Αναφέρετε τον αριθμό αυτό σε κάθε επικοινωνία μαζί μας.
- **Τηλεφωνική επικοινωνία** (210 8839131, Δευτέρα – Παρασκευή, 9:00 – 17:00) γίνεται **μόνο για επείγουσα ανάγκη υποστήριξης** και αφού έχει υποβληθεί η φόρμα.

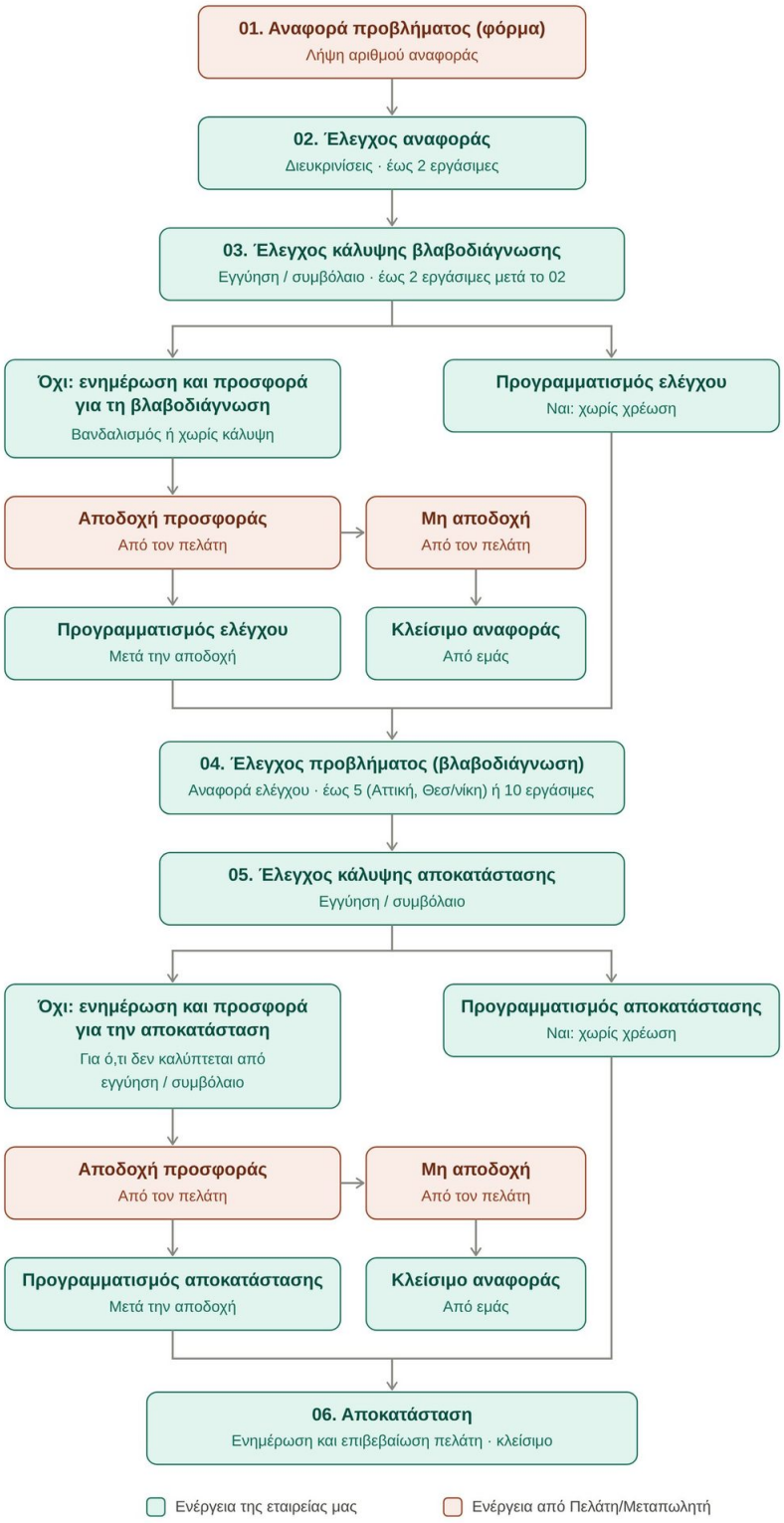
## 2. Τα στάδια της διαδικασίας




| | |
|---|---|
| 01 | **Αναφορά προβλήματος.** Υποβάλλετε την αναφορά μέσω της φόρμας και λαμβάνετε αριθμό αναφοράς. |
| 02 | **Έλεγχος αναφοράς.** Εξετάζουμε την αναφορά σας και, αν χρειάζεται, επικοινωνούμε για διευκρινίσεις, έως 2 εργάσιμες. |
| 03 | **Έλεγχος κάλυψης βλαβοδιάγνωσης.** Έως 2 εργάσιμες μετά το 02 σάς ενημερώνουμε: αν καλύπτεται από εγγύηση καλής λειτουργίας ή συμβόλαιο συντήρησης, προγραμματίζουμε τον έλεγχο· αν δεν καλύπτεται (βανδαλισμός, λήξη εγγύησης χωρίς ενεργό συμβόλαιο), σας στέλνουμε προσφορά για τη βλαβοδιάγνωση. |
| 04 | **Έλεγχος προβλήματος (βλαβοδιάγνωση).** Ελέγχουμε το πρόβλημα και σας στέλνουμε αναφορά ελέγχου έως 5 εργάσιμες μετά, αν η τοποθεσία του εξοπλισμού είναι η Αττική ή η Θεσσαλονίκη, και έως 10 εργάσιμες μετά, αν είναι οποιαδήποτε άλλη περιοχή. Όπου είναι εφικτό και καλύπτεται από συμβόλαιο/εγγύηση, το πρόβλημα αποκαθίσταται ήδη κατά τον έλεγχο. |
| 05 | **Έλεγχος κάλυψης αποκατάστασης.** Αν η αποκατάσταση καλύπτεται, την προγραμματίζουμε· αν όχι, σας στέλνουμε προσφορά για ό,τι δεν καλύπτεται. Αν η κάλυψη είναι μερική, η προσφορά αφορά μόνο το μέρος που δεν καλύπτεται. |
| 06 | **Αποκατάσταση.** Αποκαθιστούμε το πρόβλημα, σας ενημερώνουμε και κλείνουμε την αναφορά. |

*Αν δεν αποδεχτείτε κάποια προσφορά, κλείνουμε την αναφορά.*

## Διάγραμμα της διαδικασίας



## 3. Εγγύηση και συμβόλαιο συντήρησης

**Εγγύηση καλής λειτουργίας.** Κάθε λύση που παραδίδουμε συνοδεύεται από εγγύηση καλής λειτουργίας, η διάρκεια της οποίας ορίζεται στη σύμβαση ή στην προσφορά κάθε έργου (συνήθως 1 έως 2 έτη από την παράδοση ή, όταν αναλαμβάνουμε και την εγκατάσταση, από την ολοκλήρωσή της). Κατά τη διάρκειά της, η βλαβοδιάγνωση και η αποκατάσταση βλαβών που οφείλονται σε ελάττωμα υλικού ή κατασκευής και εκδηλώνονται κατά την κανονική χρήση γίνονται χωρίς χρέωση. Η εγγύηση ισχύει εφόσον έχει εξοφληθεί πλήρως το τίμημα της προμήθειας.

Η εγγύηση δεν καλύπτει βλάβες από βανδαλισμό, κλοπή, ατύχημα ή πρόσκρουση οχήματος, κακή ή μη ενδεδειγμένη χρήση, ακραία καιρικά φαινόμενα (πλημμύρα, θύελλα, πυρκαγιά, κεραυνό), επεμβάσεις, μετακινήσεις, επισκευές ή αλλαγές ρυθμίσεων από τρίτους χωρίς τη σύμφωνη γνώμη μας, μη τήρηση των προδιαγραφών εγκατάστασης ή των οδηγιών χρήσης και συντήρησης, υπερτάσεις ή προβλήματα του ηλεκτρικού δικτύου, σκίαση των φωτοβολταϊκών που δημιουργήθηκε μετά την εγκατάσταση, φυσιολογική φθορά, αποχρωματισμό και αναλώσιμα, διακοπή υπηρεσιών τρίτων (δίκτυο κινητής τηλεφωνίας, internet, πάροχοι cloud), έλλειψη τακτικού καθαρισμού (π.χ. φωτοβολταϊκών πάνελ) και συντήρησης, καθώς και κάθε άλλη περίπτωση που ορίζεται στη σύμβαση ή στην προσφορά του έργου.

**Συμβόλαιο συντήρησης.** Μετά τη λήξη της εγγύησης, ή και παράλληλα με αυτή, ο Φορέας Λειτουργίας μπορεί να συνάψει συμβόλαιο συντήρησης, που περιλαμβάνει π.χ. προληπτικούς ελέγχους, τεχνική υποστήριξη, αποκατάσταση βλαβών, ανταλλακτικά κ.λπ. Οι όροι και η διάρκεια ορίζονται στο σχετικό συμβόλαιο. Για προσφορά συμβολαίου συντήρησης επικοινωνήστε μαζί μας μέσω της φόρμας εκδήλωσης ενδιαφέροντος στη διεύθυνση **www.coresolutions.gr/epikoinonia/**.

## 4. Χρήσιμες πληροφορίες

- Αναφορές που υποβάλλονται μετά τις 17:00 ή σε μη εργάσιμη ημέρα θεωρούνται ότι υποβλήθηκαν την επόμενη εργάσιμη.
- Αν το πρόβλημα ενέχει κίνδυνο για το κοινό, αποτελεί δική σας αποκλειστική ευθύνη να ασφαλίσετε άμεσα το σημείο (π.χ. σήμανση, περίφραξη, διακοπή ρεύματος) μέχρι την επέμβασή μας και για όσο διαρκεί η αποκατάσταση του προβλήματος.
- Για την ομαλή εξέλιξη της διαδικασίας, ο Φορέας Λειτουργίας (Χρήστης) διασφαλίζει την πρόσβαση στο σημείο κατά τις προγραμματισμένες επισκέψεις. Οι προσφορές προχωρούν μόνο μετά από γραπτή αποδοχή τους και υπογραφή σχετικής ανάθεσης και/ή σύμβασης (όπου απαιτείται).