

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
ООО «Компания Веспер»
Крикунова И.А.

«04» 04 20 18 г

Сервисная политика ООО «Компания Веспер» по обслуживанию преобразователей частоты марки Веспер.

Данная сервисная политика регламентирует гарантийное и послегарантийное обслуживание преобразователей частоты марки Веспер (далее ПЧ Веспер), а так же поддержку снятых с производства преобразователей частоты.

1. Гарантийное обслуживание.

1.1. Срок гарантийного обслуживания ПЧ Веспер составляет 3 года с даты продажи, указанной в паспорте на оборудование. Паспорт оборудования является основанием для предоставления гарантии. В случае его отсутствия вопрос о предоставлении гарантии на оборудование решается в индивидуальном порядке.

1.2. Гарантийное обслуживание (гарантийный ремонт) может производиться только сертифицированным специалистом в центральном или региональных сервисных центрах (адреса указаны на www.vesper.ru). Ответственность за гарантийный ремонт несет компания Веспер.

1.3. Срок проведения гарантийного ремонта 1 день, не считая дней поступления и выдачи.

1.4. Гарантийный ремонт проводится за счет компании Веспер.

1.5. Гарантийный ремонт ПЧ Веспер осуществляется:

- в виде блочной замены неисправных комплектующих,
- в виде замены на новое оборудование для отдельных серий (E2-MINI, E3-8100K, E3-8100B, частично E3-8100, E4-8400, E5-8200).

1.6. В случае обнаружения при приемке некомплектности, не влияющей на работоспособность ПЧ, (например: отсутствие пульта, панели кабельных вводов и т.д.) это отражается в акте осмотра. Отсутствующая некомплектность в этом случае восстанавливается по желанию Заказчика и за его счет.

1.7. После проведения гарантийного ремонта гарантия на ПЧ сохраняется. Если до конца срока гарантийного обслуживания осталось менее 6 месяцев, то предоставляется дополнительная гарантия на замененные детали (6 месяцев с даты проведения ремонта).

1.8. В случаях неоднократного выхода из строя (одного ПЧ или нескольких) на одном объекте в течение 1 года в обязательном порядке осуществляется выезд сертифицированного специалиста на объект Заказчика с целью обследования условий и режимов эксплуатации.

Почтовый адрес: 125438, г. Москва, ул. Михалковская, д.63, Б, стр. 4
E-mail: mail@vesper.ru; Интернет: <http://www.vesper.ru>

В большинстве случаев причиной неоднократных выходов являются факторы, связанные с условиями эксплуатации на объекте. С целью сохранения гарантии и предотвращения последующих выходов из строя необходимо провести обследование условий и режимов эксплуатации для устранения этих факторов.

Выезд оформляется договором. Ремонт и выезд осуществляются за счет виновной стороны. При отказе Заказчика от выезда, оборудование автоматически снимается с гарантии.

2. Негарантийное обслуживание.

2.1. Негарантийным признается ПЧ, у которого:

2.1.1. С даты продажи прошло более 3 лет (окончился срок гарантийного обслуживания).

2.1.2. Повреждены и/или отсутствуют гарантийные наклейки,

2.1.3. Внесены изменения в конструкцию (см. Приложение 1),

2.1.4. Транспортировка и хранение осуществлялись с нарушением требований ТУ.

2.1.5. Выявлено нарушение условий и режимов эксплуатации.

2.1.6. При неоднократных предыдущих выходах Заказчик отказался от выезда сертифицированного специалиста для обследования условий и режимов эксплуатации, предусмотренных п.1.8.

2.2. Негарантийный ремонт может осуществляться в любом сервисном центре. Ответственность за негарантийный ремонт несет исполнитель.

2.3. Гарантия 6 месяцев на замененные комплектующие предоставляется на все негарантийные ПЧ, кроме следующих случаев:

- ПЧ эксплуатировался с нарушением ТУ (внесены изменения в конструкцию (см. Приложение 1), транспортировка и хранение осуществлялись с нарушением требований ТУ, выявлено нарушение условий и режимов эксплуатации и т.д.).
- При неоднократных предыдущих выходах Заказчик отказался от выезда сертифицированного специалиста для обследования условий и режимов эксплуатации, предусмотренных п.1.8.(т.к. не выявлены и не устранены факторы на объекте Заказчика, приводящие к выходу из строя ПЧ).
- При ремонте ПЧ старше 5 лет Заказчик отказался от рекомендуемых замен (т.к. все риски по эксплуатации ПЧ с комплектующими, выработавшими свой ресурс, ложатся на Заказчика)

2.4. При поступлении в центральный сервисный центр ПЧ Веспер, признанного негарантийным:

2.4.1. согласно п.п. 2.1.1 (в связи с истечением срока гарантийного обслуживания) производится его диагностика (в течение 1 дня, не считая даты поступления) и составляется акт, на основании которого выставляется счет на ремонт.

2.4.2. Согласно п.п. 2.1.2-2.1.5 (в связи с нарушением ТУ) в обязательном порядке составляется акт внешнего осмотра, в котором указывается причина снятия с гарантии, и отправляется Заказчику, диагностика данного оборудования производится только после подписания акта со стороны Заказчика. При отказе Заказчика от подписания акта ПЧ не ремонтируется и возвращается Заказчику.

Почтовый адрес: 125438, г. Москва, ул. Михалковская, д.63, Б, стр. 4

Е-mail: mail@vesper.ru; Интернет: <http://www.vesper.ru>

2.4.3. Согласно п.2.1.6. (Заказчик отказался от выезда сертифицированного специалиста для обследования условий и режимов эксплуатации при неоднократных предыдущих выездах) Заказчику отправляется письменное уведомление о снятии с гарантии и счет на проведение ремонта. При отказе Заказчика от оплаты счета на ремонт, ПЧ не ремонтируется и возвращается Заказчику.

2.5. После проведения диагностики сертифицированный специалист составляет Акт по результатам осмотра и диагностики, на основании которого выставляется счет на ремонт.

2.6. Счет на ремонт включает в себя, помимо стоимости диагностики:

- Для ПЧ младше 5 лет только необходимый ремонт.
- Для ПЧ старше 5 лет необходимый ремонт (указываются неисправные комплектующие) и рекомендуемые замены (указываются комплектующие у которых к этому моменту выработан ресурс).

2.7. Срок проведения негарантийного ремонта 1 день с даты поступления оплаты по счету на ремонт на расчетный счет компании Веспер.

2.8. Негарантийный ремонт ПЧ марки Веспер осуществляется в виде:

- блочной замены комплектующих,
- капитального ремонта с полной заменой комплектующих и сохранением серийного номера и паспорта и с восстановлением гарантии 3 года.

3. Сдача и получение оборудования из ремонта.

3.1. Доставка оборудования в сервисный центр и обратно осуществляется за счет Заказчика.

3.2. Гарантийное оборудование сдается в ремонт в заводской комплектации с паспортом на данное оборудование.

3.3. Сдача оборудования в сервисный центр может осуществляться либо представителем Заказчика (в этом случае он получает акт-квитанцию о приеме оборудования в ремонт), либо транспортной компанией, уполномоченной Заказчиком.

3.4. Получение оборудования из сервисного центра может осуществляться либо представителем Заказчика (в этом случае при получении оборудования он должен предоставить акт-квитанцию о приеме оборудования в ремонт и доверенность на получение от Заказчика), либо транспортной компанией, уполномоченной Заказчиком, на основании доверенности, выданной Заказчиком.

4. Ремонт на объекте Заказчика.

4.1. По желанию Заказчика возможен выезд сертифицированного специалиста на объект Заказчика для проведения гарантийного и/или негарантийного ремонта.

4.2. Выезд осуществляется в пределах территории РФ и оформляется отдельным договором.

4.3. В случае гарантийного ремонта на объекте Заказчика ремонт осуществляется за счет компании Веспер.

4.4. В случае негарантийного ремонта на объекте Заказчика ремонт осуществляется за счет Заказчика.

Почтовый адрес: 125438, г. Москва, ул. Михалковская, д.63, Б, стр. 4

E-mail: mail@vesper.ru; Интернет: <http://www.vesper.ru>

4.5. Выезд специалиста до объекта Заказчика в любом случае осуществляется за счет Заказчика.

5. Ремонт силами Заказчика.

5.1. Заказчик может осуществлять ремонт своими силами. В этом случае ПЧ снимается с гарантии.

5.2. Для проведения ремонта силами Заказчика, Заказчик может приобрести комплектующие в компании Веспер (гарантия на комплектующие не предоставляется).

5.3. Подробные инструкции по проведению диагностики и блочной замены комплектующих представлены на www.vesper.ru в разделе «Документация».

6. Поддержка снятого с производства оборудования.

6.1. Поддержка снятого с производства оборудования осуществляется в течение 5 лет с момента снятия с производства. В этот период на складе сервисного центра поддерживается необходимый запас комплектующих. По истечении этого срока поддержка комплектующих на складе прекращается, ремонт осуществляется при наличии комплектующих.

Изменения конструкции корпуса

- Нарушение целостности корпуса (дополнительные отверстия и т.п.).
- Установка дополнительных конструктивных элементов (скоб, кронштейнов, стоек и т.п.).

Дефекты корпуса

- Механические повреждения (следы ударов, падений и т.п.).
- Следы воздействия повышенной температуры от сторонних источников тепла (деформация пластмассового корпуса; изменение цвета окраски металлического корпуса).
- Поломка пластмассовых стоек крепления частей корпуса.

Силовые клеммы

- Механические повреждения силовых клемм: поломка пластмассовых перегородок, следы окисления и обгорания контактной поверхности вследствие недостаточной затяжки подводящих проводов.
- Изменение конструкции и нештатное подключение силовых клемм и шин.

Внутренний электрический монтаж

- Замена (удаление, добавление) штатных проводников (кабелей) внутреннего монтажа самодельными или внесение в них изменений и дополнений.
- Внесение изменений в конструкцию печатных плат (самостоятельный ремонт и т.п.).