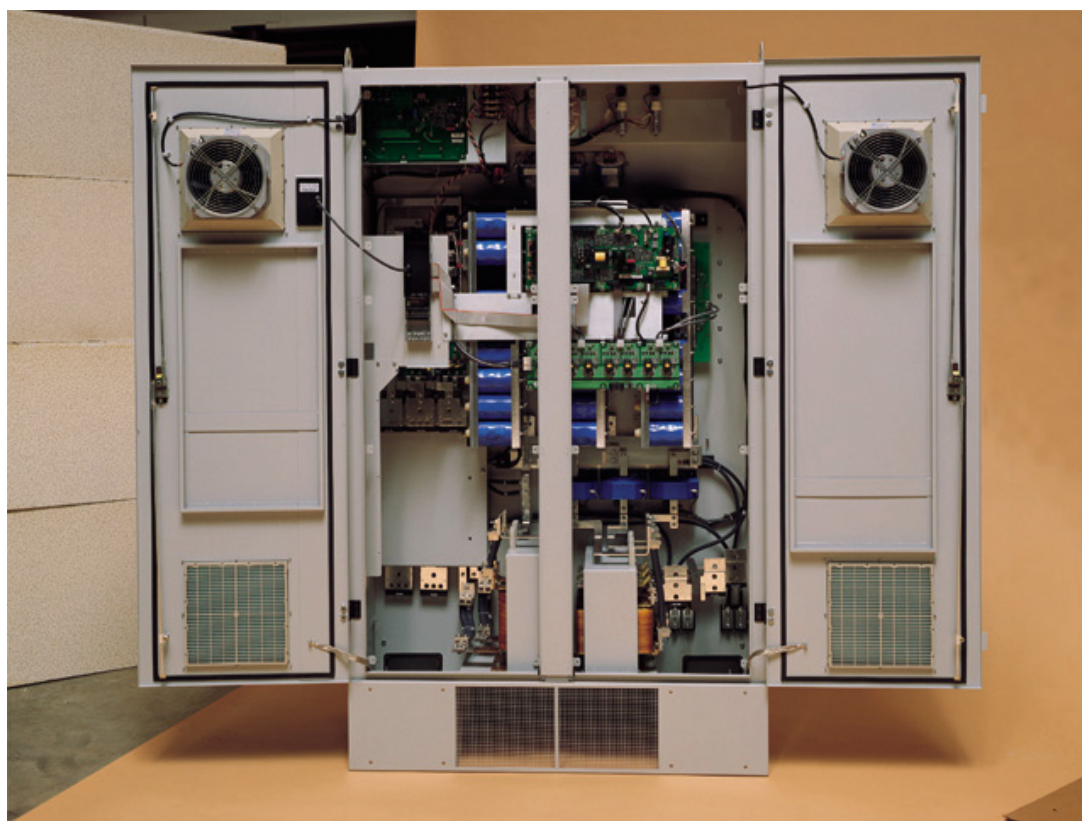




**СЕРВИС для пользователей
преобразователей частоты
и устройств плавного пуска Danfoss
в России, Белоруссии, Казахстане**

В ВОПРОСАХ И ОТВЕТАХ



Содержание

1. Кто в России, Белоруссии и Казахстане несет ответственность за обеспечение сервисного обслуживания преобразователей частоты и устройств плавного пуска Danfoss?	стр. 3
2. Какой гарантийный срок на преобразователи частоты и устройства плавного пуска предоставляет компания ЗАО «Данфосс»?	стр. 3
3. У нас на предприятии установлены преобразователи частоты и устройства плавного пуска Danfoss, входящие в состав линии/агрегата, импортированного из-за рубежа. Могу ли я рассчитывать на гарантийное обслуживание этих приборов?	стр. 3
4. Как мне определить, попадает ли прибор (преобразователь частоты или устройство плавного пуска Danfoss) под гарантию?	стр. 4
5. Как мне определить, существует ли у конкретного зарубежного поставщика линии/агрегата расширенная гарантия от компании Danfoss и каков срок этой гарантии?	стр. 4
6. Куда я могу обращаться за сервисным обслуживанием преобразователей частоты и устройств плавного пуска Danfoss в гарантийный, а также в послегарантийный периоды?	стр. 4
7. Могу ли я рассчитывать на качественный и быстрый сервис со стороны этих компаний – сервисных партнеров?	стр. 4
8. Как ЗАО «Данфосс» решает сервисные случаи, связанные с «серийной проблемой», когда проблема затрагивает целый ряд приборов?	стр. 5
9. Как сервисные партнеры ЗАО «Данфосс» поступают в спорных сервисных случаях, когда не очевидно, по чьей вине – пользователя или самого прибора – произошла неисправность?	стр. 5
10. У нас на предприятии работают уже достаточно старые преобразователи частоты/ устройства плавного пуска Danfoss. Как мне решить, заменить их сейчас на новые, или пока еще время для замены не пришло?	стр. 5
11. У меня вышел из строя преобразователь частоты/ устройство плавного пуска Danfoss. Нужно ли мне его ремонтировать или менять на новый прибор?	стр. 5
12. Мне пока не нужен ремонт. Могу ли я обращаться к сервисным партнерам за техническими консультациями бесплатно?	стр. 6
13. Могу ли я рассчитывать на сервисную поддержку в нерабочее время?	стр. 6
14. Существует ли возможность у сервисных партнеров ЗАО «Данфосс» проводить негарантийное сервисное обслуживание в кредит?	стр. 6
15. Могут ли сервисные партнеры ЗАО «Данфосс» увеличить гарантийный срок на приобретаемые мной преобразователи частоты и устройства плавного пуска Danfoss?	стр. 6
16. Могу ли я организовать техническое обучение своего персонала у сервисных партнеров ЗАО «Данфосс»?	стр. 6
17. У нас на предприятии существуют серьезные ограничения по объему сервисного склада (склада ЗИП). Каким образом мне минимизировать его объем?	стр. 6
18. Я имею возможность приобретать новые приборы для сервисных целей (на замену), минуя ЗАО «Данфосс» и его сервисных партнеров. Какие преимущества будут у меня, если я буду приобретать их у сервисных партнеров ЗАО «Данфосс»?	стр. 6
19. Какая гарантия дается на прибор после ремонта?	стр. 6
20. Могут ли сервисные партнеры ЗАО «Данфосс» увеличить гарантийный срок на прибор после ремонта?	стр. 7
21. Мы имеем возможность осуществлять ремонт своими силами. Можем ли мы просто приобретать запчасти у сервисных партнеров?	стр. 7
22. Я не готов заключить сервисный договор с сервисным партнером ЗАО «Данфосс» – я не работал еще с этой компанией и не могу полностью полагаться на неё. Могу ли я рассчитывать на сервисную поддержку по разовым гарантийным и негарантийным случаям?	стр. 7
Приложение Список официальных сервисных партнеров ЗАО Данфосс	стр. 8
Контактный листок	стр. 9

1. Кто в России, Белоруссии и Казахстане несет ответственность за обеспечение сервисного обслуживания преобразователей частоты и устройств плавного пуска Danfoss?

Компания ЗАО «Данфосс» в лице сервисного менеджера несет ответственность за обеспечение гарантийного и послегарантийного сервисного обслуживания преобразователей частоты и устройств плавного пуска Danfoss в России, Белоруссии и Казахстане.

Сервисный менеджер ЗАО «Данфосс»: Владимир Сафонов,
тел. 792-57-57 доб.239, моб. тел. 916 800-42-35, Safonov@danfoss.ru

2. Какой гарантийный срок на преобразователи частоты и устройства плавного пуска предоставляет компания ЗАО «Данфосс»?

При условии приобретения оборудования в ЗАО «Данфосс» или у официальных дистрибьюторов/сервисных партнеров, гарантийный срок составляет:

36 месяцев с даты производства, но не менее 30 месяцев с даты отгрузки со склада ЗАО Данфосс	для преобразователей частоты VLT5000 (IP54), VLT6000 (IP54), VLT8000 (IP54)
24 месяца с даты производства, но не менее 18 месяцев с даты отгрузки со склада ЗАО Данфосс	для преобразователей частоты VLT2800, VLT5000 (IP00, IP20, IP21), VLT6000 (IP00, IP20, IP21), VLT8000 (IP00, IP20, IP21),
12 месяцев со дня отгрузки прибора со склада ЗАО Данфосс	для преобразователей частоты FCD 300, FC 301, FC 302 мотор-преобразователей FCM 300 устройства мягкого пуска MCD 3000, MCD 200

3. У нас на предприятии установлены преобразователи частоты и устройства плавного пуска Danfoss, входящие в состав линии/агрегата, импортированного из-за рубежа. Могу ли я рассчитывать на гарантийное обслуживание этих приборов?

Да, несомненно, можете.

Гарантийное сервисное обслуживание приборов осуществляется по концепции глобального сервиса (Global Service). Т.е. независимо от того, каким путем оборудование попало к пользователю, ЗАО «Данфосс» в соответствии с гарантийными обязательствами обеспечивает бесплатный ремонт или замену приборов. В том числе и приборов, ввезенных из-за рубежа в составе линий/агрегатов и т.п.


Стандартный гарантийный срок приборов, ввезенных из-за рубежа, отличается от гарантийного срока ЗАО «Данфосс» и составляет 18 месяцев со дня производства.

Некоторые крупные зарубежные компании-поставщики линий/агрегатов имеют расширенную гарантию от зарубежных дочерних компаний Danfoss: от 24 до 36 месяцев со дня производства. ЗАО «Данфосс» соблюдает и обеспечивает в соответствии с гарантийными условиями бесплатный ремонт или замену приборов, попадающих под данную расширенную гарантию.


4. Как мне определить, попадает ли прибор (преобразователь частоты или устройство плавного пуска Danfoss) под гарантию? 

Гарантийный срок отсчитывается от даты производства. Дата производства прибора определяется по последним трем цифрам серийного номера прибора (S/N). Из этих трех цифр последняя цифра указывает на год производства, первые две указывают на номер недели в году.

Например, номер 123456G453 указывает на то, что прибор был произведен на 45-й неделе 2003 года.


5. Как мне определить, существует ли у конкретного зарубежного поставщика линии/агрегата расширенная гарантия от компании Danfoss и каков срок этой гарантии? 

Такую информацию Вам может предоставить любой из официальных сервисных партнеров ЗАО «Данфосс» (см. список в Приложении)

6. Куда я могу обращаться за сервисным обслуживанием преобразователей частоты и устройств плавного пуска Danfoss в гарантийный, а также в послегарантийный периоды? 

Гарантийное и послегарантийное обслуживание приборов осуществляется только компаниями, являющимися официальными сервисными партнерами ЗАО "Данфосс" (см. список в Приложении).

Компания ЗАО «Данфосс», отвечая за общую организацию сервиса, сама не осуществляет сервисное обслуживание.

7. Могу ли я рассчитывать на качественный и быстрый сервис со стороны этих компаний – сервисных партнеров? 

Да, для этого есть следующие предпосылки:

Сервисные партнеры работают в соответствии с «Сервисным Стандартом» ЗАО «Данфосс».

Сервисные партнеры ЗАО «Данфосс» ежегодно проходят обучение по сервисному обслуживанию продукции Danfoss.

Сервисные партнеры ЗАО «Данфосс» располагают всеми необходимыми приборами и инструментами (стандартными и специальными) для осуществления диагностики, ремонта и настройки приборов Danfoss.

Сервисные случаи оформляются и ведутся через специальную сервисную web-систему в интернете. Просмотр сервисного склада, заказ и получение запчастей происходит в режиме on-line.

Сервисные партнеры ЗАО «Данфосс» имеют возможность получать техническую поддержку по сложным вопросам от специальной «Горячей» сервисной линии» в Дании.

Широкий номенклатурный ряд сервисных преобразователей частоты и запасных частей всегда поддерживается на складе в Москве. Большинство сервисных партнеров поддерживают сервисный склад у себя на региональном складе.

Стандартная поставка оборудования из-за рубежа занимает 5-6 рабочих дней (включая таможенное оформление), ускоренная доставка осуществляется за 3-4 рабочих дня.

8. Как ЗАО «Данфосс» решает сервисные случаи, связанные с «серийной проблемой», когда проблема затрагивает целый ряд приборов? ?

Серийная проблема - это явный или, чаще всего, скрытый дефект, обнаруженный в партии уже отгруженных приборов. Такой дефект склонен проявляться не сразу, а процессе эксплуатации.

При появлении такой проблемы производственная линия в Дании незамедлительно извещает об этом все дочерние компании Danfoss. В данном извещении содержится информация о дефекте, типе и серийных номерах приборов, подверженных указанному дефекту и о методах устранения дефекта.

Серийные проблемы всегда устраняются бесплатно (по гарантии), независимо от даты производства прибора.

Сервисные партнеры ЗАО «Данфосс», получив извещение о серийной проблеме, в первую очередь проверяют списки приводного оборудования Danfoss, установленного у клиентов, на предмет соответствия данной серийной проблеме. После чего немедленно предпринимаются меры по устранению проблемы.

9. Как сервисные партнеры ЗАО «Данфосс» поступают в спорных сервисных случаях, когда не очевидно, по чьей вине – пользователя или самого прибора – произошла неисправность? ?

Прибор признается негарантийным в период формальной гарантии только в случае, если сервисный партнер может доказать, что причина выхода оборудования из строя связана с неправильной эксплуатацией. Т.е. со стороны сервисных партнеров ЗАО «Данфосс» всегда действует «презумпция невиновности» пользователя.

10. У нас на предприятии работают уже достаточно старые преобразователи частоты/ устройства плавного пуска Danfoss. Как мне решить, заменить их сейчас на новые, или пока еще время для замены не пришло? ?

Одной из причин превентивной замены является то, что по мере старения вероятность выхода прибора из строя возрастает, эффективность работы снижается. Потери от простоя линии/агрегата могут сравниться, а зачастую и значительно превышать стоимость нового прибора.

Другая причина заключается в экономической целесообразности замены. Сервисный партнер может выкупить старый прибор за сумму, равную от 2% до 15% от стоимости нового прибора. При этом сервисный партнер берет на себя затраты по утилизации старого прибора.

Поэтому прибор целесообразно менять на новый, если сумма амортизационных отчислений на прибор за его период работы + стоимость выкупа + стоимость утилизации сравнима со стоимостью нового прибора.

11. У меня вышел из строя преобразователь частоты/ устройство плавного пуска Danfoss. Нужно ли мне его ремонтировать или менять на новый прибор?

Прибор целесообразно менять, если сумма амортизационных отчислений на прибор за его период работы + стоимость ремонта + стоимость запчастей сравнима со стоимостью нового прибора.

Кроме этого необходимо учитывать, что на новый прибор даётся полная гарантия, а при ремонте дается гарантия 6 месяцев только на заменённые запчасти.

12. Мне пока не нужен ремонт. Могу ли я обращаться к сервисным партнерам за техническими консультациями бесплатно?

Да, конечно.

13. Могу ли я рассчитывать на сервисную поддержку в нерабочее время?

Да, заключив соответствующий сервисный договор с сервисным партнером.

14. Существует ли возможность у сервисных партнеров ЗАО «Данфосс» проводить негарантийное сервисное обслуживание в кредит?

Да, сервисные партнеры ЗАО «Данфосс» осуществляют сервисное обслуживание в кредит при наличии заблаговременно подписанного договора.

15. Могут ли сервисные партнеры ЗАО «Данфосс» увеличить гарантийный срок на приобретаемые мной преобразователи частоты и устройства плавного пуска Danfoss?

Да, гарантийный срок может быть увеличен сервисным партнёром свыше стандартного срока (например, свыше 36 месяцев для VLT5000 IP54) при заключении соответствующего договора.

16. Могу ли я организовать техническое обучение своего персонала у сервисных партнеров ЗАО «Данфосс»?

Да

17. У нас на предприятии существуют серьезные ограничения по объёму сервисного склада (склада ЗИП). Каким образом мне минимизировать его объем?

Сервисный партнер может оказать помощь в формировании и оптимизации Вашего сервисного склада, учитывая принцип взаимозаменяемости, степень важности каждого конкретного прибора, возраст приборов и т.д.

18. Я имею возможность приобретать новые приборы для сервисных целей (на замену), минуя ЗАО «Данфосс» и его сервисных партнеров. Какие преимущества будут у меня, если я буду приобретать их у сервисных партнеров ЗАО «Данфосс»? ?

Приобретая приборы у сервисных партнеров ЗАО «Данфосс» Вы получаете следующие преимущества:

1. Расширенная гарантия от ЗАО «Данфосс» (см. Вопрос 2) по сравнению со стандартной гарантией другого поставщика.
2. Быстрая поставка оборудования (в среднем не более 1 недели), значительная часть оборудования поддерживается на складах в России.
3. Консультационная, техническая и сервисная поддержка от сервисного партнера
4. Возможность увеличить гарантийный срок свыше расширенной гарантии ЗАО «Данфосс»
5. Отслеживание «серийных проблем»

19. Какая гарантия даётся на прибор после ремонта? ?

После ремонта сервисный партнер предоставляет стандартную гарантию 6 месяцев на замененные части.

20. Могут ли сервисные партнеры ЗАО «Данфосс» увеличить гарантийный срок на прибор после ремонта? ?

Да

21. Мы имеем возможность осуществлять ремонт своими силами. Можем ли мы просто приобретать запчасти у сервисных партнеров?

Да. Только в этом случае гарантия на запчасти не предоставляется.

22. Я не готов заключить сервисный договор с сервисным партнером ЗАО «Данфосс» - я не работал еще с этой компанией и не могу полностью полагаться на неё. Могу ли я рассчитывать на сервисную поддержку по разовым гарантийным и негарантийным случаям? ?

Да, сервисные партнеры готовы работать с Вами по разовым случаям и по рамочным договорам.

ПРИЛОЖЕНИЕ

Список официальных сервисных партнеров ЗАО "Данфосс"

ООО "РС-Техсервис"

Адрес: 129164, Москва, Зубарев пер., д.15 корп.1, Деловой центр Чайка-Плаза
Телефон: (095) 745 78 05/06/07 Факс: (095) 745 78 08
E-mail: service@rsys.ru

ООО "НПО "Санкт-Петербургская Электротехническая компания"

Адрес: 196084, Санкт-Петербург, ул. Коли Томчака, д. 9, корп. 15
Телефон: (812) 331 96 19 доб. Факс: (812) 331 96 10
Email: hlebnikov@energy.spb.ru

ООО "НПФ "Ракурс"

Адрес: 198095, Санкт-Петербург, Химический пер., дом 1/2
Тел. 812 103 54 80 Факс. 812 252 3980
Email: repair@rakurs.com

ЗАО "Уралтехмаркет"

Адрес: 620102, Екатеринбург, ул. Начдива Васильева д.1, кор.4, оф.702
Телефон: (3432) 69 75 62/63 Факс: (3432) 69 75 61
Email: UTM@netcom.alanit.ru

ООО "ТЭТ-РС"

Адрес: 630008, Новосибирск, ул. Бориса Богаткова, 63/1
Телефон: (3832) 66 33 26, 13 55 21 Факс: (3832) 66 33 26
Email: service@tet-rs.ru

ООО "С-ТЕК"

Адрес: 443082, Самара, К.Маркса проспект, 29, этаж 6
Телефон: (8462) 79 04 79
Email: service.danfoss@s-tec.ru

ООО "Стэк Мастер"

Адрес: 420100, Казань, ул. Туганлык 1-2
Телефон: (8432) 767 367, Факс: (8432) 767 367
E-mail: smaster@i-set.ru

ООО "НПК "Прибор-Сервис"

Адрес: Омск, ул. Учебная, 90, оф. 78
Телефон/факс: (3812) 534 598
Email: pribor-servislyb@mail.ru

ООО ПКФ "Эпос Плюс"

Адрес: 344002, Ростов-на-Дону, ул. Тургеневская, 72
Телефон: (8632) 62-35-70
Email: melnikov@epos-plus.ru

ООО "Микром"

Адрес: 628412, Сургут, ул. Дзержинского 1-2
Телефон: (3462) 26-73-55 Факс: (3462) 35 25 62
Email: kaa@microm.ru

ООО "Спутник-Комплектация"

Адрес: 614007, Пермь, ул. Островского, 65/9, оф. 010
Телефон: (3422) 19-65-26 Факс: (3422) 16-00-53
Email: kolobov@sputnic.ru

ООО "Промавтоматика"

Адрес: 426054, Россия, Ижевск, ул.Металлистов д.32 офис 16
Телефон: 3412 453627, 3412 473212 Факс: 3412 453627, 3412 441624
E-mail: Service@pa.udmnet.ru

ТОО "Силумин-Сервис"

Адрес: Казахстан, Усть-Каменогорск, Бульвар Гагарина, 17-40
Телефон: (3232) 42 75 91, Факс: (3232) 42 75 91
Email: Service@silumin.kz

УП "Энергопро-ГМ"

Адрес: 220029, Минск, Беларусь, ул.Чичерина 21-523
Телефоны: +375 (017) 218-11-77, Факс: +375 (017) 218-13-72
E-mail: inverter@energopro.by

Пожалуйста, вышлите данный листок по факсу или по почте в адрес сервисного менеджера ЗАО «Данфосс» или одного из сервисных партнеров:

- Я бы хотел, чтобы со мною связались**
- Я бы хотел получить дополнительную информацию**
- Меня интересуют следующие виды сервисного обслуживания:**
 - Ремонт**
 - Запуск в эксплуатацию**
(сервисный партнер проводит проверку состояния преобразователя частоты перед включением его в сеть, перед подключением нагрузки, проводит настройку параметров преобразователя частоты для его работы в заданном режиме, производит запуск под нагрузкой и проверяет работу при различных режимах эксплуатации)
 - Сервисный визит**
(выезд сервисного инженера по месту установки преобразователя частоты)
 - Превентивное (профилактическое) техобслуживание**
(проверка состояния элементов преобразователей частоты, их электрических характеристик, анализ условий работы, анализ архивных данных в меню преобразователя частоты – моментные и электрические параметры)
 - Увеличение гарантийных сроков**
 - Настройка под конкретное применение**
(настройка преобразователя частоты для работы в режимах обратной связи (ПИД-регулятор), синхронизации, позиционирования и других нетривиальных режимах эксплуатации)
 - Поиск причин проблем и их устранение**
(причина выхода из строя отдельного элемента прибора может заключаться в неисправности другого элемента, в проблемах питающей сети, в ненормальных условиях эксплуатации и т.д.)
 - Гарантированное время реакции**
(сервисный партнер приступает к действиям по устранению неисправности в течение фиксированного периода времени, например, 2 часа, 5 часов и т.д.)
 - Четкие фиксированные тарифы на ремонт**
(ремонт осуществляется по расценкам в зависимости от возраста преобразователя частоты, а не от содержания ремонта и не от использованных запчастей)
 - Формирование и оптимизация склада запчастей**
(на основании парка преобразователей частоты и их важности в производственной схеме составляется список необходимых запчастей с учетом принципа взаимозаменяемости)
 - Телефонная поддержка вне рабочего времени**
 - Сервисный визит вне рабочего времени**
 - Предоставление приборов на испытание**
 - Фиксированные расценки на замену старых приборов новыми**
(старый преобразователь частоты выкупается сервисным партнером за сумму 2-15% от стоимости нового преобразователя при условии приобретения пользователем нового прибора)
 - Анализ качества питающей электросети**
(при помощи специального прибора анализируется ряд параметров сети, влияющих на работы электронного оборудования: отклонение, колебания, импульсы, провалы напряжения, наличие и характеристики высших гармоник, несимметрия фаз)
 - Обучение**
 - Ускоренная доставка**
 - Консультации**
(дополнительные возможности установленного оборудования, достоинства новых моделей оборудования, суть и оптимальное применение отдельных параметров и функций преобразователей частоты)
 - Продажа запчастей**
 - Утилизация брака**
(сервисный партнер принимает на себя организацию и расходы по утилизации списанных преобразователей частоты потребителя)
 - Кредитные условия обслуживания**

Моя контактная информация:

Фамилия, Имя, Отчество _____

Должность _____

Организация _____

Адрес _____

Телефон _____ **Факс** _____ **E-mail** _____