



**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 ООО «Данфосс»?	стр. 3
3. У нас на предприятии установлены преобразователи частоты и устройства плавного пуска Danfoss, входящие в состав линии/агрегата, импортного 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 ООО «Данфосс» решает сервисные случаи, связанные с «серийной проблемой», когда проблема затрагивает целый ряд приборов?	стр. 5
9. Как сервисные партнеры ООО «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 ООО «Данфосс» проводить негарантийное сервисное обслуживание в кредит?	стр. 6
15. Могут ли сервисные партнеры ООО «Данфосс» увеличить гарантийный срок на приобретаемые мной преобразователи частоты и устройства плавного пуска Danfoss?	стр. 6
16. Возможно ли организовать техническое обучение персонала нашего предприятия по приводной технике Danfoss?	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 ООО «Данфосс» и его сервисных партнеров. Какие преимущества будут у меня, если я буду приобретать их у сервисных партнеров ООО «Данфосс»?	стр. 6
19. Какая гарантия дается на прибор после ремонта?	стр. 6
20. Зачем заменять неисправную плату целиком, если выявлен вышедший из строя элемент на этой плате? Можно просто перепаять этот элемент.	стр. 7
21. Мы имеем возможность осуществлять ремонт своими силами. Можем ли мы просто приобрести запчасти у сервисных партнеров?	стр. 7
22. Я не готов заключить сервисный договор с сервисным партнером ООО «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

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

Компания ООО «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 ООО «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 ООО «Данфосс»?

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

18 месяцев с даты производства, но не менее 12 месяцев с даты отгрузки со склада ООО Данфосс	для преобразователей частоты FCD 300, FC 300, FC 200, FC 100, FC51 Micro мотор-преобразователей FCM 300 устройства мягкого пуска MCD 3000, MCD 200, MCD 100
24 месяца с даты производства, но не менее 18 месяцев с даты отгрузки со склада ООО Данфосс	для преобразователей частоты VLT2800

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, ООО «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 ООО «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. ООО «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 авторизованных сервисных партнеров ООО «Данфосс» (см. список на www.drives.ru)

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 авторизованными сервисными партнерами ООО "Данфосс" (см. список в Приложении).

Компания ООО «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» ООО «Данфосс».

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

Сервисные партнеры ООО «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 ООО «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 ООО «Дanfoss» 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 в 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 ООО «Дanfoss», 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 ООО «Дanfoss» 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 ООО «Дanfoss» 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 ООО «Данфосс» проводить негарантийное сервисное обслуживание в кредит? ?

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

15. Могут ли сервисные партнеры ООО «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 при заключении соответствующего договора.

16. Возможно ли организовать техническое обучение персонала нашего предприятия по приводной технике Danfoss? ?

Да, сервисные партнеры ООО «Данфосс» могут организовать обучение у себя в офисе или непосредственно у Вас на предприятии.

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

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 ООО «Данфосс» и его сервисных партнеров. Какие преимущества будут у меня, если я буду приобретать их у сервисных партнеров ООО «Данфосс»? ?

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

1. Расширенная гарантия от ООО «Данфосс» 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. Отслеживание «серийных проблем»

19. Какая гарантия даётся на прибор после ремонта? ?

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

20. Зачем заменять неисправную плату целиком, если выявлен вышедший из строя элемент на этой плате? Можно просто перепаять этот элемент. ?

Сервисная политика компании Данфосс предусматривает только модульную замену компонентов прибора при ремонте. Это обусловлено тем, что ремонт, связанный с ручной перепайкой элементов, неизбежно ведет к потере качества и надежности.

Кроме того, пострадавшая плата заменяется целиком, потому что есть большая вероятность, что надежность оставшихся исправными элементов платы тоже ухудшилась при выходе из строя платы.

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 ООО «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.

Пожалуйста, вышлите данный листок по факсу или по почте в адрес сервисного менеджера ООО «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)
 - Профилактическое (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** _____