

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



Сервисная политика ООО «Компании 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, кроме модели E5-8200. Срок гарантийного обслуживания E5-8200 составляет 1 год.

1.2. Основанием для осуществления Гарантийного обслуживания (гарантийный ремонт) является наличие Паспорта оборудования.

1.3. 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.

1.4. Срок проведения гарантийного ремонта 1 день, не считая дней поступления и выдачи, с учетом наличия необходимых комплектующих на складе.

1.5. Гарантийный ремонт проводится за счет компании Веспер.

1.6. Гарантийный ремонт ПЧ Веспер осуществляется:

- в виде блочной замены неисправных комплектующих,
- в виде замены на новое оборудование или частичного ремонта серий E3-8100B, E4-8400, E5-8200.

1.7. 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.

1.8. 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).

1.9. При неоднократном выходе из строя (одного ПЧ или нескольких) на одном объекте в течение 1 года с целью сохранения гарантии и предотвращения последующих выходов из строя рекламационного оборудования в обязательном порядке осуществляется выезд сертифицированного специалиста Производителя на объект Заказчика.

Для определения, где находится причина выходов из строя оборудования марки «ВЕСПЕР» (дефект ПЧ или нарушение условий работы ПЧ на объекте Заказчика) специалистами ООО «Компания Веспер» проводятся работы по обследованию условий и режимов эксплуатации с использованием измерительного лабораторного оборудования.

1.9.1. В случае, если на объекте Заказчика не зафиксировано нарушений, т.е. условия эксплуатации оборудования соответствуют требованиям ТУ, то все расходы, связанные с выездом на объект Заказчика и ремонтом оборудования ООО «Компания Веспер» берет на себя.

1.9.2. В случае, если на объекте Заказчика условия эксплуатации оборудования не соответствуют требованиям ТУ, то Заказчик обязан компенсировать ООО «Компания Веспер» расходы, связанные с выездом на объект Заказчика и ремонтом оборудования.

1.9.3. В случае, если инструментальными методами не удастся выявить нарушения ТУ Производитель оставляет за собой право установить новый преобразователь частоты аналогичной модели и номинала на место работы рекламационного ПЧ. Установкой нового, заведомо исправного преобразователя частоты, устраняются возможные скрытые дефекты рекламационного ПЧ.

1.9.4. В случае корректной работы нового аналогичного преобразователя частоты в условиях и с выходными параметрами в рамках ТУ на оборудовании Заказчика, данный преобразователь передается Заказчику в замен рекламационного ПЧ за счет ООО «Компания Веспер», все расходы по выезду на объект Заказчика, Производитель берет на себя. Рекламационный ПЧ Заказчик обязан вернуть Производителю.

1.9.5. В случае, если новый преобразователь частоты так же выходит из строя, то Производитель определяет, что оборудование торговой марки «ВЕСПЕР» работает с нарушением условий эксплуатации и признает оба преобразователя частоты негарантийными, тогда Заказчик обязан компенсировать ООО «Компания Веспер» все расходы связанные с выездом на объект Заказчика и стоимость нового ПЧ.

1.9.6. Выезд оформляется договором. При отказе Заказчика от выезда, рекламационное оборудование автоматически снимается с гарантии и его ремонт осуществляется за счет Заказчика.

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 и иных требований ТУ.

2.1.6. При неоднократных предыдущих выездах Заказчик отказался от выезда сертифицированного специалиста для обследования условий и режимов эксплуатации, предусмотренных п.1.9.

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 выездах Заказчик отказался от выезда сертифицированного специалиста для обследования условий и режимов эксплуатации, предусмотренных п.1.9.(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. В связи с истечением срока гарантийного обслуживания согласно п.п. 2.1.1. Производится диагностика ПЧ (в течение 1 дня, не считая даты поступления).

2.4.2. В связи с нарушением ТУ, согласно п.п. 2.1.2-2.1.5, 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 диагностируется, не ремонтируется и возвращается Заказчику.

2.4.3. Заказчик отказался от выезда сертифицированного специалиста для обследования условий и режимов эксплуатации при неоднократных предыдущих выездах, согласно п.п. 2.1.6. Заказчику отправляется письменное уведомление о снятии с гарантии, диагностика данного оборудования производится только с письменного согласия Заказчика. При отказе Заказчика ПЧ не диагностируется, не ремонтируется и возвращается Заказчику.

2.4.4. В связи с выявлением нарушений ТУ, согласно п.п. 1.9, на объекте Заказчика. Производится диагностика ПЧ (в течение 1 дня, не считая даты поступления), составляется акт.

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

- 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).

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

2.7. 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, по согласованию.

2.8. При отказе Заказчика от оплаты счета на ремонт, ПЧ не ремонтируется и возвращается Заказчику.

3. Сдача и получение оборудования из ремонта.

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

3.2. 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.

3.3. Сопроводительные документы, необходимые для сдачи оборудования в ремонт:

- Паспорт оборудования (обязательно для гарантийного ремонта).
- Акт-рекламация с описанием неисправности.

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.

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.

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».

5.4. Ответственность за ремонт несет Заказчик. ООО «Компания Веспер» освобождается от гарантийных обязательств на оборудование и комплектующие.

6. Поддержка снятого с производства оборудования.

6.1. Поддержка снятого с производства оборудования осуществляется в период до 5 лет с момента снятия с производства 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.).