

125252, г. Москва, ул. Зорге, 9

Тел.: +7 (495) 787-87-43

Тел.: +7 (499) 195-85-03

Факс: +7 (499) 195-86-03

Создаем холод, сохраняем тепло!



Гарантийная политика – герметичные компрессоры и компрессорно-конденсаторные агрегаты производства Danfoss Compressors.

- 1. Цели**
- 2. Общие положения**
- 3. Процедура возврата и проведения экспертизы**
- 4. Порядок проведения экспертизы**
- 5. Ремонт вместо возврата**
- 6. Экспертиза сторонними организациями**
- 7. Возмещение убытков**
- 8. Другие положения**

Приложение 1

Приложение 2



1. Цели

Этот документ разъясняет процедуру обработки жалоб по компрессорам Danfoss Compressors. ГК «Фармина», устанавливая данную процедуру, ставит перед собой следующие цели:

1. ГК «Фармина» стремится давать быстрые и точные ответы о причинах выхода из строя возвращаемых по гарантийным требованиям компрессоров.
2. ГК «Фармина» стремится давать своим клиентам точную, полезную и полную информацию о том, почему компрессор вышел из строя, что может быть сделано для предотвращения подобных случаев.
3. ГК «Фармина» стремится выполнять гарантийные обязательства с наименьшими затратами и неудобствами для клиента.
4. ГК «Фармина» стремится полностью исключить вероятность заводского дефекта компрессоров и будет использовать для этого полученную при экспертизе компрессоров информацию.
5. ГК «Фармина» стремится аккумулировать и использовать опыт, полученный при проведении экспертизы компрессоров, для публикации в учебных пособиях и проведения обучающих семинаров.

2. Общие положения

ГК «Фармина» несет гарантию на продаваемое оборудование в течение 12 месяцев с даты отгрузки товара покупателю со склада ГК «Фармина». ГК «Фармина» компенсирует стоимость вышедшего из строя по вине завода-изготовителя оборудования.

Оборудование, попадающее под действие настоящего документа.

Описание	Модели
Бытовые компрессоры Danfoss	SC/FR/NL/PL/TL
Поршневые компрессоры марки Maneurop	1 цилиндновые
Поршневые компрессоры марки Maneurop	2 цилиндновые
Поршневые компрессоры марки Maneurop	4 цилиндновые
Спиральные компрессоры марки Performer	SM, SZ, SY, SH
Компрессорно-конденсаторные агрегаты марки Blue Star, Оптима	MGM, MGZ, HGM, LGZ, HGZ, MCZC, MGZC, LCHC, LGHC
Maneurop, Performer, Blue Star/Danfoss	Запасные части и аксессуары



ГК «Фармина» не несет гарантийных обязательств в случае, если:

- имеются внешние деформации компрессора;
- компрессор эксплуатировался в режимах не соответствующих области эксплуатации, определенной заводом – производителем для данного типа компрессора и указанной в каталогах и инструкциях;
- в холодильной системе использовался хладагент, не предназначенный для данного типа компрессора;
- использовались масла иные, чем рекомендовано заводом – производителем компрессоров;
- использовались специальные добавки для определения утечек;
- выход из строя компрессора вызван наличием влаги в системе;
- попадание инородных предметов внутрь компрессора;
- компрессор был возвращен покупателем с открытыми патрубками;

3. Процедура возврата и проведения экспертизы

1. Все вышедшие из строя компрессоры в течение их гарантийного срока должны возвращаться на склад ГК «Фармина». Перед отправкой компрессора необходимо известить сервисного инженера ГК «Фармина» по телефону (495) 787-87-43 или факсу (499) 195-86-03. Доставка оборудования на склад ГК «Фармина» осуществляется за счет покупателя за исключением особых, заранее оговоренных, случаев.
2. К каждой единице возвращаемого оборудования должен прилагаться заполненный акт рекламации (приложение 1). Оборудование, возвращенное без акта рекламации или с незаполненным актом, не будет принято складом для проведения дальнейшей экспертизы и будет отложено до получения информации.
3. После получения компрессора, ГК «Фармина» производит его первичный осмотр. Далее ГК «Фармина» дает ответ, принят ли компрессор на техническую экспертизу. Компрессор может быть не принят, если он транспортировался или эксплуатировался в ненадлежащих условиях: видны очевидные дефекты корпуса компрессора. Если компрессор принят, то он поступает на техническую экспертизу.
4. Нормальный срок проведения экспертизы не превышает трех недель со дня доставки компрессора на склад ГК «Фармина». Возможны задержки при вынесении решения, если возникнет необходимость консультации с заводом-производителем компрессоров или отправки компрессора в лабораторию завода.



4. Порядок проведения экспертизы:

- Внешний осмотр;
- Измерение электрических параметров;
- Вскрытие компрессора;
- Осмотр внутренних частей;
- Анализ и принятие решения;
- Составление отчета.

Отчет о проведении технической экспертизы содержит:

- Сведения о компрессоре (название и серийный номер);
- Результаты измерений и описание внутренних частей компрессора;
- Фотографии внутренних частей компрессора (в электронном виде);
- Анализ причин выхода из строя;
- Решение о выполнении гарантийных обязательств.

После проведения экспертизы разрезанный компрессор по желанию Покупателя может быть ему возвращен. Если от Покупателя не поступает запрос на возврат компрессора, то он утилизируется по истечении 3-х месяцев со дня проведения экспертизы.

Если характер дефекта не стандартен и сервисные инженеры не могут определить причину его возникновения, но определено, что дефект не был вызван действиями клиента, то ГК «Фармина» сохраняет за собой право выслать компрессор на завод Danfoss Compressors для дальнейшей экспертизы.

1. После проведения всех вышеописанных проверок ГК «Фармина» выносит решение принять или не принять гарантию на компрессор и клиенту будет выслан соответствующий отчет.
2. ГК «Фармина» будет хранить у себя на складе части компрессора в течение 3-х месяцев после проведения экспертизы. Если от клиента не поступил запрос о возврате компрессора, то по истечении этого срока компрессор будет утилизирован.
3. ГК «Фармина» будет информировать клиента о сервисных случаях ежеквартально, в частности о:
 - Количестве возвращенных изделий
 - Модели возвращенного оборудования
 - Количестве случаев с принятой гарантией, количестве отказов от гарантии



5. Экспертиза сторонними организациями

ГК «Фармина» не позволяет производить самостоятельную экспертизу и вскрытие компрессоров сторонними организациями. Сведения, полученные, от клиента после самостоятельной экспертизы выхода из строя компрессора не могут служить основой для решения о принятии гарантии или отказе от гарантии.

Все вскрытые и вышедшие из строя компрессоры должны быть утилизированы и их части не могут использоваться в дальнейшем для ремонта других компрессоров.

6. Возмещение убытков

По взаимной договоренности с клиентом ГК «Фармина» за оборудование, вышедшее из строя по причине дефекта завода-изготовителя, либо компенсирует его стоимость, либо возвращает новое оборудование. Возможны другие формы компенсации по взаимной договоренности сторон. Не компенсируются стоимость транспортировки, затраты на монтаж и демонтаж оборудования. Размер компенсации не может превышать стоимости вышедшего из строя оборудования.