Сервисная политика
по компрессорному оборудованию

Общие положения

Гарантийные обязательства распространяются только на оборудование, купленное у ООО «Данфосс», официальных дистрибьюторов, дилеров, розничных магазинов ООО «Данфосс». Стандартный гарантийный срок на оборудование **Danfoss** составляет 12 месяцев с даты продажи или 18 месяцев с даты его производства (в случае наличия обеих дат устанавливается наиболее длительный гарантийный срок из применимых).

Расширенная гарантия

Можно оформить расширенную гарантию, заполнив гарантийный талон при покупке компрессора, а также приведенную форму активации расширенного гарантийного периода в течение 14-ти дней с даты покупки/продажи компрессора по адресу: http://refservice.danfoss.ru/

Расширенный гарантийный период составляет 12 месяцев с даты покупки компрессора или 18 месяцев с даты его производства (для участников «Клуба Мастеров Холода Данфосс» — 18 месяцев с даты покупки или 24 месяца с даты производства). В случае наличия обеих дат устанавливается наиболее длительный гарантийный срок из допустимых.

Для оформления расширенного гарантийного периода необходимо:

1.Активировать расширенный гарантийный период с помощью приведенной формы по адресу: http://refservice.danfoss.ru/ в течение 14-ти дней с даты покупки/продажи компрессора.

2.Иметь заполненный гарантийный талон, подтверждающий покупку/продажу компрессора.

Перечень оборудования Danfoss, попадающего под действия стандартной гарантии:

- Герметичные поршневые компрессоры типа: BD, PL, XV, TL, DL, NL, NF, FR, SC, SLV, GS, D, B, U, L, P, X, S.
- Запасные части и аксессуары к компрессорам и компрессорно-конденсаторным агрегатам.

Перечень оборудования Danfoss, попадающего под действия стандартной и расширенной гарантии:

- Герметичные поршневые компрессоры марки Maneurop: MT, MTZ, NTZ, VTZ
- Герметичные спиральные компрессоры типа: SM, SZ, SH, SY, DSH, WSH, VSH, VZH, VLZ, HRM, HLM, HCM, HRP, HLP, HCP, HRH, HLH, HLJ, HCJ, DCJ, HHP, PSH, MLZ, MLM, LLZ
- Компрессорно-конденсаторные агрегаты марки Optyma, Optyma Plus New Generation, Optyma Slim Pack, Optyma Plus INVERTER.

ООО «Данфосс» не несет гарантийных обязательств в случае, если:

- имеются внешние деформации оборудования
- оборудование эксплуатировалось в условиях не соответствующих области эксплуатации, определенной заводом – производителем для данного типа оборудования 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

Процедура возврата и проведения экспертизы

Техническая экспертиза компрессоров проводится только Сервисными партнёрами, сертифицированными компанией ООО «Данфосс». Сервисные партнёры расположены во всех федеральных округах и их список приведён на сайте ООО «Данфосс» по адресу: http://refservice.danfoss.ru/.

Вышедшие из строя вентиляторы компрессорно-конденсаторных агрегатов должны быть возвращены на склад ООО «Данфосс» для проведения технической экспертизы.

Компрессорно-конденсаторные агрегаты в сборе никогда не должны возвращаться на адрес ООО «Данфосс» или Сервисного партнера ООО «Данфосс», за исключением особых случаев заранее оговоренных с представителями ООО «Данфосс».

Доставка оборудования до ООО «Данфосс» или Сервисного партнера для проведения экспертизы осуществляется за счет клиента, за исключением особых, заранее оговоренных случаев.

К каждой единице возвращаемого оборудования должен прилагаться заполненный акт рекламации (приложение 1).

Экспертиза оборудования, возвращенное без акта рекламации или с незаполненным актом, будет отложено до получения информации.

После получения оборудования, производится его первичный осмотр. Оборудование может быть не принято на экспертизу, если оно транспортировалось в ненадлежащих условиях (на пример, видны очевидные внешние дефекты на корпусе оборудования, компрессор возвращен с открытыми патрубками).

Экспертиза оборудования, вышедшего из строя в течение гарантийного периода, проводится Сервисными партнёрами или ООО «Данфосс» **бесплатно.**

Срок проведения технической экспертизы компрессора составляет не более 3-х рабочих дней с даты поставки его Сервисному партнёру.

Срок выполнения технической экспертизы может быть увеличен в случае необходимости получения дополнительной информации от Клиента, консультации с заводом-производителем оборудования или отправки оборудования в лабораторию завода. При этом срок принятия окончательного решения не может быть более 30 (тридцати) календарных дней.

Если характер дефекта не стандартен, то ООО «Данфосс» сохраняет за собой право выслать оборудование на завод - производитель для дальнейшей экспертизы.

После проведения экспертизы, ООО «Данфосс» выносит решение принять или не принять гарантию на оборудование, и Клиенту высылается соответствующий отчет.

После проведения экспертизы оборудование, по желанию Клиента, может быть ему возвращено. Если от Клиента не поступает запроса на возврат оборудования, то он утилизируется по истечении 30 (тридцати) календарных дней после проведения технической экспертизы и направления в адрес Клиента соответствующего отчета.

Ремонт вместо возврата.

В некоторых случаях вместо возврата оборудования целесообразнее произвести ремонт отдельных его частей. Данная процедура применима, как правило, к компрессорно-конденсаторным агрегатам (например, Клиент может запаять поврежденные трубки конденсатора).

ООО «Данфосс» авторизует проведение такого ремонта. В этом случае Клиент должен сообщить сервисному инженеру ООО «Данфосс» о характере дефекта в письменном виде. Затем, после получения письменного ответа от ООО «Данфосс», провести ремонтные работы. ООО «Данфосс» компенсирует расходы на ремонтные работы, которые были заранее обсуждены с сервисным инженером и одобрены им в письменном виде. Дополнительные расходы, связанные с ремонтом оборудования, такие как транспортировка, расходы на хладагент, строительные работы, связанные с обеспечением доступа к оборудованию не компенсируются. В любом случае размер компенсации не может превышать стоимость ремонтируемого оборудования.

Возмещение убытков

По взаимной договоренности с клиентом ООО «Данфосс» производит **бесплатную** замену и доставку нового оборудования за счёт ООО «Данфосс» взамен оборудования, вышедшего из строя по причине дефекта завода-изготовителя.

ООО «Данфосс» оставляет за собой право на поставку аналогичного оборудования этой же модели, но в другой упаковке.

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.