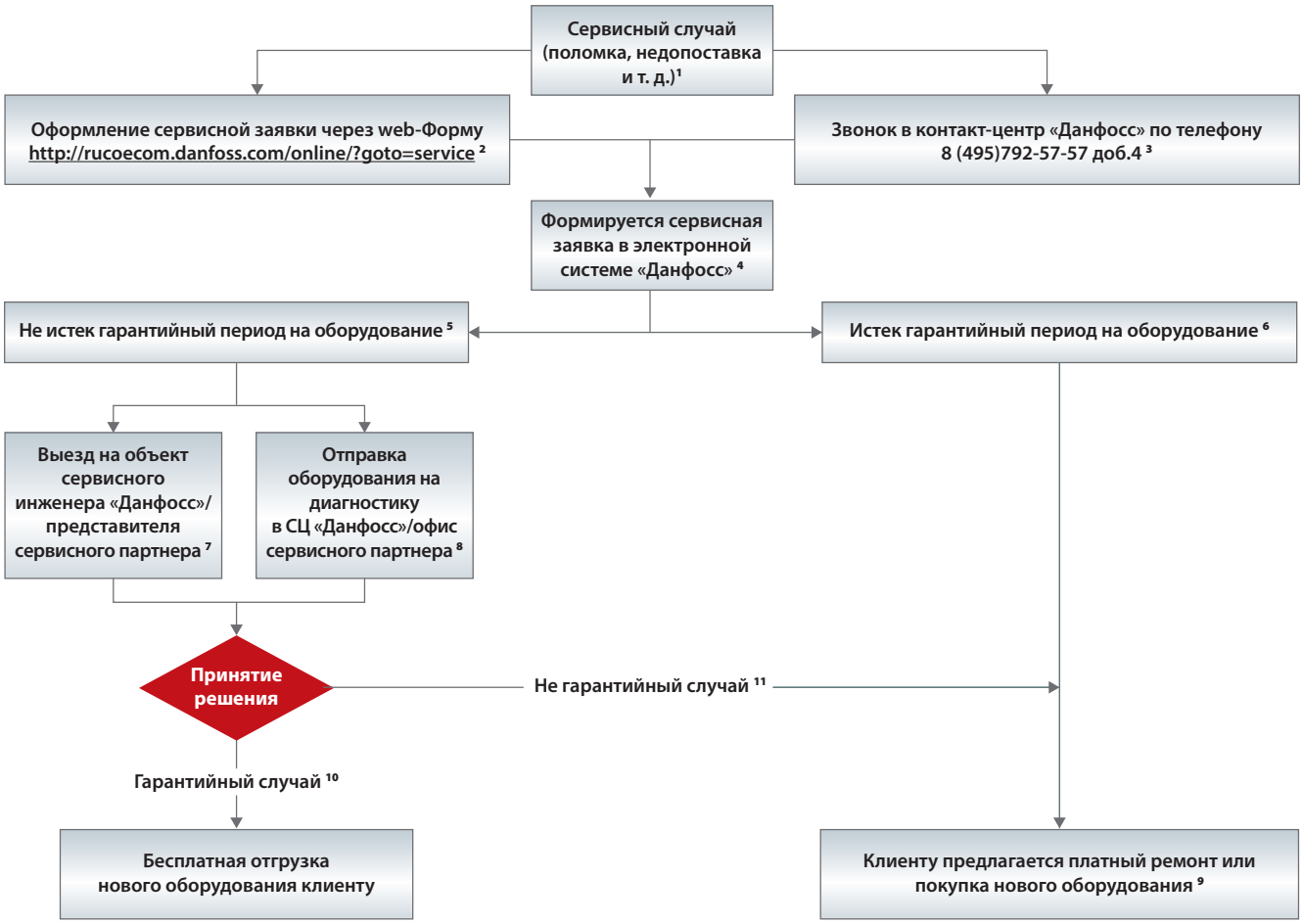
ENGINEERING TOMORROW

Алгоритм обработки сервисных случаев



Комментарии:

1. Жалоба — выражение клиентом недовольства в отношении несоответствий или других отклонений от согласованных спецификаций и стандартов, касающихся поставленных продуктов, их поставки и сервисного обслуживания.

2, 3. При оформлении сервисной заявки обязательно указывается код, количество неисправного оборудования (каждая заявка может содержать только один код продукции), причина обращения/описание неисправности, название компании, контактное лицо, телефон для связи и адрес принимающей стороны в случае признания заводской гарантии. Прилагаются фото шильдика оборудования (при наличии), фото дефекта, если это возможно. В случае оформления заявки через Контакт-центр компании «Данфосс» фотографии высылаются на **dhservice@danfoss.ru** с указанием в теме письма номера рекламации относящейся к фотографиям.

4. С момента появления рекламации в системе сервисный инженер «Данфосс»/инженер компании сервисного партнера должен в течение 2 часов связаться с клиентом для выяснения обстоятельств прецедента и принятия решения о дальнейших действиях (в случае обращения клиента за консультацией время обработки запроса составляет 1 час).
При формировании сервисной заявки в системе и всех последующих действиях с ней клиент получает SMS оповещения и информационные письма с указанием номера заявки, описанием ее статуса и необходимых действиях (если это требуется).
Клиент также может самостоятельно проверить статус заявки, введя номер рекламации, перейдя по ссылке **http://rucoecom.danfoss.com/online/?goto=checkstatus.**

5, 6. Гарантийный период на всю линейку оборудования ООО «Данфосс» составляет 18 месяцев с даты производства, но не менее 12 месяцев с даты покупки. Определяется по номеру накладной или по данным указанным на шильдике оборудования.

7. В случае не признания гарантии по итогам диагностики оборудования на объекте клиент должен оплатить все затраты понесенные компанией «Данфосс»/компанией сервисного партнера в соответствии с расценками компании. В подобных случаях оформляется Акт сервисного обслуживания установленной формы с указанием выполненных работ и количеством затраченного времени.

8. Возврат оборудования для проведения технической экспертизы производится за счет клиента. При передаче оборудования для проведения сервисной экспертизы/диагностики на склад компании «Данфосс»/в СЦ компании сервисного партнера клиент обязан приложить к оборудованию копию сервисной заявки, указать ФИО инженера/отдел компании, в который передается оборудование.
Клиент вправе потребовать письмо подтверждающее факт передачи оборудования на диагностику.

9. Ремонт оборудования возможен лишь при наличии официально поставляемых запасных частей. В случаях подтверждения заводского дефекта оборудования, со дня производства которого прошло не более 36 месяцев, клиенту может быть предоставлена скидка для покупки нового (аналогичного) оборудования взамен вышедшего из строя. Не распространяется на оборудование, на которое была предоставлена расширенная гарантия.

10, 11. Случай является гарантийным в случае выявления в процессе диагностики оборудования заводского дефекта приведшего к поломке. Выход из строя оборудования вследствие нарушения требований инструкции по монтажу, условий эксплуатации указанных в паспорте на изделие, при наличии посторонних предметов/отложений на внутренних полостях оборудования, поломки оборудования из-за внешнего механического воздействия, жалобы на ненастроенное оборудование являются не гарантийными.

Бесплатная замена оборудования осуществляется только в случае подтвержденного результатами технической экспертизы заводского дефекта.