

# Политика сервисной и технической поддержки оборудования Lenze на территории РФ и стран СНГ

Автор: ООО «Ленце»

Редакция: 1.2

Дата публикации: 06.09.2016

1. Определения.....	1
2. Мировая политика сервисной и технической поддержки Lenze .....	2
3. Политика сервисной и технической поддержки оборудования Lenze на территории РФ и стран СНГ.....	2
4. Политика ООО «Ленце» в отношении структуры сервиса и технической поддержки на территории РФ и стран СНГ.....	4
5. Политика ООО «Ленце» в отношении сопутствующей продажам технической поддержки (шефмонтаж, пуско-наладка) .....	4
6. Политика ООО «Ленце» в отношении консультационной поддержки и обучений.....	4
7.1. Политика ООО «Ленце» в отношении гарантийного технического обслуживания оборудования Lenze.....	5
8.1. Политика ООО «Ленце» в отношении негарантийного технического обслуживания оборудования Lenze.....	7
Приложение 1. Гарантийные условия на силовую преобразовательную технику, производимую или поставляемую Lenze Group.....	8
Приложение 2. Акт рекламации по гарантийному сервисному случаю.....	11
Приложение 3. Акт удовлетворения рекламации по гарантийному сервисному случаю.....	13
Приложение 4. Заявка на ремонт оборудования.....	14
Приложение 5. Акт удовлетворения заявки на ремонт оборудования.....	15
Приложение 6. Заключение о снятии гарантии .....	16

## 1. Определения

**Партнёр по сервису и технической поддержке** (далее - **Партнёр по СТП**)- организация, имеющая на своей базе авторизованный сервисный центр (далее - **СЦ**), отвечающий мировым стандартам Lenze, штат подготовленных и аттестованных Lenze специалистов по сервису и технической

поддержке оборудования Lenze, склад запасных частей для ремонта оборудования Lenze, а также имеющая действующий сервисный договор с ООО «Ленце», подтверждённый действующим сертификатом, который выдан ООО «Ленце».

**Сервисный провайдер** (далее - **СП**) - организация, имеющая штат подготовленных и сертифицированных ООО «Ленце» специалистов по сервису и технической поддержке оборудования Lenze, необходимое оборудование для диагностики и ремонта оборудования Lenze, а также имеющая действующий сервисный договор с ООО «Ленце» или с Партнёром по СТП, подтверждённый действующим сертификатом, который выдан ООО «Ленце».

**Сервисный договор** - документ, подтверждающий соглашение между ООО «Ленце» и Партнёром по СТП или между ООО «Ленце» и СП или между Партнёром по СТП и СП, и регламентирующий все аспекты деятельности сторон по обеспечению сервиса и технической поддержки по оборудованию Lenze.

**Конечный пользователь** - компания или физическое лицо, эксплуатирующее оборудование Lenze.

## **2. Мировая политика сервисной и технической поддержки Lenze**

Компания Lenze, являясь производителем оборудования, обеспечивает глобальный сервис и техническую поддержку оборудования Lenze в Мире.

Конечный пользователь оборудования Lenze обеспечивается качественной и своевременной сервисной и технической поддержкой, с соблюдением условий гарантии, в соответствии с законодательством РФ.

Условия гарантии на оборудование Lenze закреплены в документе «Гарантийные условия Lenze», содержащемся в Приложении №1.

Компания Lenze считает задачей первостепенной важности обеспечение конечного пользователя оборудования Lenze быстрой, качественной и высокопрофессиональной сервисной и технической поддержкой, являющейся неотъемлемой частью оборудования Lenze.

## **3. Политика сервисной и технической поддержки оборудования Lenze на территории РФ и стран СНГ**

ООО «Ленце», являясь дочерней компанией Lenze (штаб-квартира в Германии), напрямую представляет её интересы, обеспечивает сервисную и техническую поддержку оборудования Lenze на территории РФ и стран СНГ.

ООО «Ленце» определяет политику сервисной и технической поддержки оборудования Lenze на территории РФ и стран СНГ, в соответствии с мировой политикой сервисной и технической поддержки Lenze, которая задекларирована в документе «Гарантийные условия Lenze», представленном в Приложении №1, а так же в соответствии с законодательством РФ.

ООО «Ленце» оставляет за собой право вносить коррективы в настоящую Политику, с целью улучшения качества сервисного и технического обслужи-

вания оборудования Lenze, без предварительного уведомления. Настоящая редакция Политики вступает в действие, начиная с даты её публикации на <http://www.lenze.com/ru-ru/home/> и действует до публикации новой редакции.

Гарантийные условия Lenze и условия по сервисной и технической поддержке оборудования Lenze распространяются только на оборудование Lenze, и не распространяются на прочие составляющие системы, если оборудование Lenze является частью таковой. При проведении работ ООО «Ленце» или Партнёром по СТП или СП по гарантийным и негарантийным сервисным случаям специалисты ООО «Ленце» или Партнёра по СТП или СП производят работы только по оборудованию Lenze, и отвечают за работоспособность оборудования Lenze в автономном режиме (вне системы, если иное не предусмотрено договорённостью между ООО «Ленце» или Партнёром по СТП или СП и Конечным пользователем). При проведении пусконаладочных работ на оборудовании Lenze специалисты ООО «Ленце» или Партнёра по СТП или СП производят работы только по пуско-наладке собственного оборудования Lenze в автономном режиме (вне системы, если иное не предусмотрено договорённостью между ООО «Ленце» или Партнёром по СТП или СП и Конечным пользователем).

Если оборудование Lenze содержит дополнительное специализированное программное обеспечение (ПО), разработанное третьими фирмами, то ни ООО «Ленце», ни Партнёры по СТП, ни СП не несут ответственности ни по гарантийным обязательствам, ни по сервисной и технической поддержке оборудования, если по заключению ООО «Ленце» или Партнёра по СТП или СП сервисная или техническая поддержка связана с работами со специализированным ПО, если только не существует специальных договорённостей между третьей фирмой - производителем специализированного ПО и Lenze, либо ООО «Ленце», и если иное не предусмотрено договорённостью между ООО «Ленце» или Партнёром по СТП или СП и Конечным пользователем. В этом случае Конечный пользователь должен обращаться за технической поддержкой к поставщику системы (к производителю оригинального оборудования).

ООО «Ленце» предоставляет сервисы (гарантийный и негарантийный ремонты, техническое обслуживание, техническую поддержку, обучение по базовым курсам) Конечным пользователям через Партнёров по СТП или СП. Претензии по качеству предоставленных сервисов Конечный пользователь отправляет непосредственно в ООО «Ленце» по электронной почте [inforu@lenze.com](mailto:inforu@lenze.com) с пометкой «Сервис и техническая поддержка» и копию в сервисный центр, который ненадлежащим образом оказывал услуги.

Сервисные центры Lenze всегда возвращают Конечному пользователю Оборудование (после ремонта или замены) со стандартным программным обеспечением Lenze и с параметрами по умолчанию. Конечный пользователь должен самостоятельно позаботиться о сохранении программного обеспечения перед отправкой оборудования в ремонт.

#### **4. Политика ООО «Ленце» в отношении структуры сервиса и технической поддержки на территории РФ и стран СНГ**

ООО «Ленце» организует **централизованную** систему сервисной и технической поддержки пользователей на территории РФ и стран СНГ на базе сети Партнёров по СТП и СП.

За каждым Партнёром по СТП закрепляется определённый регион РФ или стана СНГ (за исключением РФ), где Партнёр по СТП имеет преимущественное (однако не эксклюзивное) право осуществления сервисной и технической поддержки оборудования Lenze для Конечных пользователей.

ООО «Ленце» осуществляет координацию и контроль за работой Партнёров по СТП и СП.

Партнёр по СТП и СП несут ответственность перед ООО «Ленце» и Конечным пользователем по обеспечению качественной и своевременной сервисной и технической поддержки оборудования Lenze у Конечного пользователя, на основании Сервисного договора.

При возникновении потребности (сервисные случаи, потребность в получении технической поддержки и т.п.), Конечный пользователь может обратиться к любому из Партнёров по СТП или к любому СП, перечень которых имеется в открытом доступе на сайте ООО «Ленце» - <http://www.lenze.com>. При обращении к Партнёру по СТП или СП Конечному пользователю рекомендуется обращаться к тому Партнёру по СТП или СП, за которым закреплена соответствующая территория. Это рекомендация не является обязательной, Конечный пользователь вправе в конечном итоге обратиться к любому Партнёру по СТП или СП на свой выбор.

#### **5. Политика ООО «Ленце» в отношении сопутствующей продажам технической поддержки (шефмонтаж, пуско-наладка)**

Шеф монтажные и пусконаладочные работы не входят в стоимость оборудования, за исключением специально оговоренных случаев.

При необходимости проведения шефмонтажа и/или пусконаладочных работ между Конечным пользователем и ООО «Ленце» или между Конечным пользователем и Партнёром по СТП или между Конечным пользователем и СП заключается договор на оказание услуг.

#### **6. Политика ООО «Ленце» в отношении консультационной поддержки и обучений**

Консультационная поддержка Конечных пользователей осуществляется бесплатно, круглосуточно - 24 часа в сутки x 7 дней в неделю **(24x7)**, за счёт организации круглосуточных телефонных номеров у любого Партнёра по СТП и СП. Для повышения качества обслуживания в не экстренных случаях рекомендуется отправлять запросы на электронную почту Партнёра по СТП и СП. Круглосуточные телефонные номера и адреса электронной почты Партнёров по СТП и СП находятся в открытом доступе на сайте ООО «Ленце» <http://www.lenze.com>.

ООО «Ленце», и Партнёры по СТП и СП организуют и проводят на своей территории, а также на базе специализированных Учебных центров Lenze семинары, направленные на обучение персонала Конечного пользователя работе с оборудованием Lenze, выбору и применению, как для решения отдельных задач, так и в проектах. Обучение не входит в стоимость оборудования, за исключением специально оговоренных случаев.

Только ООО «Ленце» имеет право проводить обучение по созданию специализированных приложений в преобразователях частоты, по программированию ПЛК (программируемый логический контроллер) и ремонту оборудования Lenze.

### **7.1. Политика ООО «Ленце» в отношении выполнения гарантийных обязательств**

Гарантийные обязательства по оборудованию Lenze осуществляет ООО «Ленце» через Партнёров по СТП или СП на основании Сервисного договора.

Пересылка оборудования от Конечного пользователя до СТП или СП осуществляется за счёт Конечного пользователя. Перечень обязательных сопроводительных документов, которые должны отправляться с оборудованием (документы должны быть только снаружи упаковки, исключающей повреждение документов):

- *Акт рекламации по гарантийному сервисному случаю* (Приложение №2 (на двух листах));
- *схема включения в соответствие с проектной документацией;*
- *копия Товарно-транспортной накладной* на приобретение оборудования.

Если отсутствует один из требуемых документов или документы находятся внутри упаковки, и у Партнёра по СТП или СП нет возможности с ними ознакомиться в процессе приемки оборудования, то ООО «Ленце», или Партнёр по СТП или СП оставляет за собой право отказаться в приёмке данного оборудования.

По желанию Конечного пользователя Гарантийное обслуживание может производиться на объекте Конечного пользователя. Выезд специалиста(ов) ООО «Ленце», или Партнёра по СТП или СП на место установки оборудования является опцией, и оплачивается отдельно Конечным пользователем по договору на оказание услуг.

Если в случае диагностики, оборудование будет признано не гарантийным, то Конечный пользователь будет обязан оплатить диагностику данного оборудования производителю работ по диагностике независимо от того, что работы производились в сервисных центрах ООО «Ленце», или Партнёра по СТП, или СП или на объекте Конечного пользователя.

## 7.2. Порядок рассмотрения гарантийного случая

При возникновении гарантийного случая Конечный пользователь заполняет *Акт рекламации по гарантийному случаю* (см. Приложение №2 (на двух листах)), и направляет его копию и копию *Товарно-транспортной накладной* на приобретение оборудования в адреса департамента сервиса и технической поддержки ООО «Ленце» и ближайшего Партнёра по СТП или СП по электронной почте (адреса электронной почты можно найти на сайте <http://www.lenze.com>).

Партнёр по СТП или СП проверяет срок гарантии оборудования, историю его происхождения. Если оборудование подпадает под гарантию по первичным признакам, то Партнёр по СТП или СП информирует об этом Конечного пользователя. Далее Конечный пользователь отправляет *неисправное оборудование*, оригинал *Акта рекламации по гарантийному случаю* (Приложение №2 (на двух листах)), копию *схемы включения в соответствие с проектной документацией*, копию *Товарно-транспортных накладных на приобретение оборудования* за свой счёт в адрес Партнёра по СТП или СП.

Специалист Партнёра по СТП или СП, получив доступ к неисправному оборудованию, делает заключение о признании этого случая гарантийным или не гарантийным.

Если сервисный случай признаётся гарантийным, то удовлетворение Рекламации по сервисному случаю производится согласно настоящей Политике.

Если сервисный случай признаётся не гарантийным, то составляется *Заключение о снятии гарантии* (см. Приложение №6). Заключение подписывается сертифицированным специалистом ООО «Ленце» или Партнёра по СТП или СП. Оригинал Заключения направляется в ООО «Ленце», где случай снятия гарантии дополнительно рассматривается департаментом сервиса и технической поддержки ООО «Ленце». Если департамент сервиса и технической поддержки ООО «Ленце» подтверждает снятие гарантии, то в гарантийном ремонте будет отказано. Если не подтверждает, то Заключение о снятии гарантии считается недействительным и удовлетворение Рекламации по гарантийному случаю производится согласно настоящей Политике.

При подтверждении снятия гарантии *Акт рекламации по гарантийному случаю* считается автоматически закрытым. При этом конечный пользователь обязан оплатить все уже имевшие место расходы ООО «Ленце» или Партнёра по СТП или СП по проведению работ по акту рекламации. Все дальнейшие работы по неисправному оборудованию в этом случае производятся на основании п. 8 настоящей Политики.

По окончании работ по гарантийному ремонту или замене оборудования, составляется *Акт удовлетворения рекламации по гарантийному случаю* (Приложении №3).

Оригинал *Акта удовлетворения рекламации по гарантийному случаю* направляется Конечным пользователем в адрес Партнёра по СТП или СП (того, кто открывал гарантийный случай и выполнил по нему работы).

Прочие условия гарантийного обслуживания Конечного пользователя определяются в соответствии с документом «Гарантийные условия Lenze», содержащемся в Приложении №1.

## **8.1. Политика ООО «Ленце» в отношении негарантийного технического обслуживания оборудования Lenze**

ООО «Ленце» осуществляет негарантийное обслуживание оборудования Lenze на базе Партнёров СТП и СП в сервисных центрах или с выездом к Конечному пользователю. ООО «Ленце», или Партнёр СТП или СП выполняют работы на основании договора на оказание услуг.

## **8.2. Порядок рассмотрения негарантийного случая**

При возникновении негарантийного сервисного случая Конечный пользователь заполняет *Заявку на ремонт оборудования* (Приложении №4) и направляет её в адрес Партнёра по СТП или СП.

Партнёр по СТП или СП принимает решение о необходимости пересылки неисправного оборудования в СЦ, либо выезда специалиста для проведения ремонта на объекте Конечного пользователя.

По окончании ремонта, составляется Акт удовлетворения заявки на ремонт оборудования (Приложение №5).

# Приложение 1. Гарантийные условия на оборудование, производимое или поставляемое Lenze Group

## 1. Определения

«Конечный пользователь» - любой пользователь Продукта.

«Производитель» - компания Lenze.

«Оборудование» - оборудование произведённое Производителем или приобретённое у Производителя. Оборудование может быть маркировано любой торговой маркой Производителя.

«Запасная часть» или «Запасные части» - любые компоненты Оборудования, произведённые Производителем, либо приобретённые у Производителя.

«Руководство пользователя» - руководства по работе с Оборудованием, выпущенные Производителем, и содержащие указания по установке, запуску в работу, и управлению Оборудованием.

«Партнёр по сервису и технической поддержке» - организация, имеющая на своей базе технический центр, не входящая в состав Производителя, но признанная Производителем партнёром по сервису и технической поддержке Оборудования.

«Гарантийные условия» - настоящие гарантийные условия, декларируемые Производителем.

«Гарантия» - гарантийные обязательства, возложенные на себя Производителем, согласно настоящим Гарантийным условиям.

## 2. Общие положения

Настоящие Гарантийные условия представляют собой положения, в соответствии с которыми осуществляется рассмотрение рекламаций по Оборудованию, возникающих в течение гарантийного периода. Настоящие Гарантийные условия применимы ко всему поставленному Оборудованию, если только Производителем, в письменной форме, не оговорены иные условия для конкретного случая.

В соответствии с настоящими Гарантийными условиями Производитель имеет право, по своему усмотрению, производить ремонт, либо замену дефектного Оборудования, при условии, что дефект подпадает под настоящие Гарантийные условия, и при этом гарантийный период не является истёкшим, а гарантия не является снятой. По настоящим Гарантийным условиям покрытие не подлежат никакие косвенные расходы, включая (но не ограничивая) потери прибыли, а также выход из строя или повреждение оборудования, используемого в единой системе с Оборудованием.

Производитель оставляет за собой право вносить поправки в настоящие Гарантийные условия без предварительного уведомления.

## 3. Гарантийный период

Ответственность Производителя по настоящим Гарантийным условиям ограничивается только дефектами, которые проявились в течение гарантийного периода. Пользователь должен, не позднее чем через одну неделю после обнаружения дефекта, проинформировать об обнаруженном дефекте Партнёра по сервису и технической поддержке, либо самого Производителя. Эта информация, ни при каких обстоятельствах не должна быть предоставлена позднее, чем через одну неделю после окончания гарантийного периода, установленного в настоящих Гарантийных условиях. Если характер дефекта таков, что он может вызвать повреждение оборудования, необходимо проинформировать Производителя немедленно. Если Пользователь не проинформировал Партнёра по сервису и

технической поддержке, либо Производителя в течение установленного времени, то гарантия снимается.

Если не оговорены иные условия, Гарантийный период, установленный Производителем, составляет 12 (двенадцать) месяцев с момента ввода оборудования в эксплуатацию, но не более 18 (восемнадцать) месяцев с момента поставки оборудования со склада Производителя. Если гарантийный случай произошёл позднее 12 месяцев с момента поставки оборудования, то дата ввода в эксплуатацию должна быть подтверждена документально.

На Оборудование, которое было отремонтировано Партнёром по сервису и технической поддержке, либо Производителем, устанавливается гарантийный период, равный трём месяцам, либо срок, оставшийся от основной гарантии, в зависимости от того, какой срок больше. Если основной срок гарантии истёк, то трёхмесячный срок гарантии даётся только на части оборудования, которые были подвергнуты ремонту. В случае, если дефектное Оборудование было заменено на новое, гарантийный срок на новое Оборудование также устанавливается равным трём месяцам, либо срок, оставшийся от основной гарантии, в зависимости от того, какой срок больше. Трёхмесячный гарантийный период на отремонтированное или заменённое оборудование устанавливается либо Партнёром по сервису и технической поддержке, либо Производителем, в зависимости от того, кто производил ремонт. Произведённый ремонт или гарантийная замена оборудования не может продлить гарантийный срок на оборудование в целом.

## 4. Действие гарантии

Действие гарантии распространяется только на дефекты Оборудования, которые являются следствием использования некачественных материалов, некачественного изготовления, недостатков качества конструкции, либо производственных дефектов, и при условии, что установленный Гарантийный период не является истекшим.

Ни при каких обстоятельствах Производитель не несёт ответственности за повреждения или выход из строя Оборудования, если таковое произошло в результате неуправляемого использования Оборудования, неуправляемого обращения с Оборудованием, невыполнения рекомендаций Производителя по установке или обслуживанию, недопустимых условий внешней среды, или работе при выходе рабочих параметров оборудования за допустимые пределы, равно как за неисправности, вызванные воздействием внешних факторов, или несоблюдением правил эксплуатации и спецификаций производителя. Гарантия также не распространяется на случаи естественного износа оборудования, а также неисправности, вызванные небрежностью со стороны Пользователя. Производитель также не несёт ответственности за убытки, понесённые вследствие некорректного ввода в эксплуатацию, негативного влияния внешней системы, в составе которой используется Оборудование, или ненадлежащего применения Оборудования, будь то модуль или законченное изделие.

Если не оговорено иное, настоящие Гарантийные условия распространяются только на Оборудование, изготовленное или приобретённое у Производителя.

Производитель гарантирует функциональность Оборудования, являющегося как законченным изделием, так и компонентами, только при условии, что оборудование установлено в соответствии с требованиями, приведёнными в Руководстве пользователя, и используется при условиях, и в соответствии с указаниями, приведёнными в Руководстве пользователя.

Гарантия на отремонтированное оборудование распространяется только в случае использования оригинального

нальных (приобретённых у Производителя) Запасных частей.

Гарантия на Оборудование действует только при условии, что ни само Оборудование, ни встроенное программное обеспечение, произведённое Производителем, не было изменено без письменного разрешения Производителя, и в процессе эксплуатации соблюдались все правила эксплуатации и технические предписания и рекомендации Производителя, если только иное не было оговорено с Производителем в письменном виде.

Конечные пользователи, а также Партнёры по сервису и технической поддержке, несут самостоятельную ответственность по Гарантийным условиям, данным ими кому-либо и выходящим за рамки настоящих Гарантийных условий. Таким образом, ни пользователи, ни Партнёры по сервису и технической поддержке не имеют права изменять условия гарантии от имени Производителя.

Неисправное оборудование, или заменённые Запасные части должны быть доступны Производителю и считаются собственностью Производителя.

## **5. Ответственность по гарантийным случаям**

### **5.1 Общие положения**

Все Пользователи и Партнёры по сервису и технической поддержке должны принимать настоящие Гарантийные условия и придерживаться их. Каждый Партнёр по сервису и технической поддержке несёт ответственность за работу по возникшим гарантийным случаям в своём регионе, либо на сегменте рынка, вне зависимости от того, каким путём оборудование попало к Пользователю. При этом единственной целью Партнёра по СТП является полное удовлетворение претензий Пользователя. Партнёр по сервису и технической поддержке должен предпринять все усилия для того, чтобы отремонтировать дефектное Оборудование наилучшим образом, в кратчайшие сроки, и по минимальной стоимости, что означает, что необходимые Запасные части должны быть поставлены Пользователю напрямую и в кратчайшие сроки, и при необходимости обеспечен выезд специалиста к любому Пользователю.

Если после шести часов исследования дефектного Оборудования дефект так и не обнаружен, необходимо обратиться за технической консультацией и помощью к Производителю.

Окончательное заключение о том, является ли случай гарантийным, и подходит ли рекламация пользователя под настоящие Гарантийные условия, даётся Производителем.

Партнёр по сервису и технической поддержке, к которому пришло рекламационное заявление Пользователя о гарантийном случае, должен предпринять все возможные меры для решения вопроса по этому случаю наиболее целесообразным и быстрым способом. Партнёр по сервису и технической поддержке должен предоставить отчёт о каждом произошедшем гарантийном случае и о предпринятых по нему мерах Производителю.

### **5.2 Меры по ремонту**

Ремонт может быть произведён в ближайшем авторизованном Производителем сервисном центре, либо с выездом к Пользователю, а именно таким образом, какой по мнению Производителя является наиболее целесообразным.

Все неисправные печатные платы подлежат замене на новые, и не подлежат ремонту ни при каких обстоятельствах.

Стоимость ремонта Оборудования не должна превышать 70% от стоимости нового оборудования.

Если достигнуто соглашение с Производителем о том, что дефектные Запасные части должны быть направлены для исследования Производителю, либо Партнёру по сервису и технической поддержке, указанному Производителем, всё возвращаемое Оборудование, Запасные части, а также сопроводительная документация, должны быть упакованы и оформлены согласно требованиям Производителя.

Если Производитель требует произвести возврат дефектного Оборудования или его Запасных частей, Партнёр по сервису и технической поддержке должен вернуть оборудование Производителю, либо другому Партнёру по сервису, указанному Производителем, в течение одного месяца после получения письменного запроса от Производителя. Если Производитель, или Партнёр по сервису, указанный Производителем, не получит дефектное Оборудование или Запасные части в течение одного месяца после выставления запроса Производителем, то по прошествии этого срока гарантийные обязательства по данному Оборудованию автоматически снимаются, после чего Производитель получает право переложить все расходы по данному случаю на Партнёра, ответственного за возврат Оборудования.

Производитель принимает на себя оплату пересылки неисправного оборудования только от Партнёра по сервису и технической поддержке до Производителя, и только при условии, что для перевозки используется транспортная компания, рекомендованная Производителем. Условия доставки при этом DDU, однако, при условии подтверждения гарантии пересылку оплачивает Производитель. Малогабаритные Запасные части могут быть пересланы по почте или через экспресс почту.

В случае, если сервисный случай признаётся Производителем негарантийным, Производитель выставляет счёт на оплату Запасных частей, произведённых ремонтных работ и транспортных расходов Партнёру по сервису и технической поддержке, на основании которого Партнёр по сервису в свою очередь выставляет счёт Пользователю.

### **5.3 Компенсации за работы по гарантийным случаям**

Если сервисный случай признаётся гарантийным, Производитель производит компенсацию материальных затрат Партнёру по сервису и технической поддержке, при условии, если Партнёр по сервису отремонтировал оборудование, и при этом действовал согласно настоящим Условиям. Объём компенсации, выплачиваемой Производителем Партнёру по сервису, покрывает все его расходы. Если Партнёр по сервису не выполнил все требования настоящих условий, Производитель имеет право отказаться от компенсации затрат. Если же случай признаётся негарантийным, Партнёр по сервису выставляет счёт Пользователю по всем затратам, связанным с ремонтом Оборудования.

Производитель не несёт ответственности ни за какие дополнительные расходы по установке и вводу в эксплуатацию отремонтированного Оборудования, оплату за проезд, проживание в гостинице, суточные и время, проведённое в пути техническим персоналом Партнёра.

## **6. Процедура обработки гарантийного случая**

### **6.1 Рекламация по гарантийному случаю**

В случае возникновения рекламаций по гарантийному случаю, Партнёр по сервису и технической поддержке

должен собрать всю возможную предварительную информацию, и идентифицировать Оборудование (тип, серийный номер, дата ввода в эксплуатацию, и т.п.) с целью определить, является ли данный сервисный случай гарантийным, или нет. Партнёр по сервису и технической поддержке должен немедленно информировать Производителя о каждой заявке, которая является рекламацией по гарантийному случаю.

Партнёр по сервису и технической поддержке обязан оказывать любую необходимую помощь Пользователю, до тех пор, пока работоспособность оборудования не будет восстановлена.

### **6.2 Отчёты по гарантийным случаям**

Для того, чтобы получить право на компенсацию затрат, связанных с работами по гарантийному случаю, Партнёр по сервису и технической поддержке должен выслать соответствующим образом заполненный отчёт по гарантийному случаю, на английском языке, в течение 14 (четырнадцати) дней после того, как работы по гарантийному случаю были завершены.

### **6.3 Склад Запасных частей и подменного фонда**

Официальный Партнёр по сервису и технической поддержке Lenze должен содержать необходимый склад Запасных частей и подменного фонда для того, чтобы обеспечивать быструю и качественную помощь Пользователю. По использованию Запасных частей или Оборудования подменного фонда необходимо информировать Производителя, который выдаёт Партнёру по сервису и технической поддержке разрешение на выплату компенсации по ремонту или замене Оборудования или Запасных частей.

Партнёр по сервису и технической поддержке должен приобретать все Запасные части и Оборудование на замену только у Производителя. Производитель будет выплачивать компенсацию Партнёру по сервису и технической поддержке, если Запасные части или Оборудование на замену используется для проведения гарантийного ремонта или гарантийной замены Оборудования.

Условия поставки Оборудования Производителем обсуждаются в каждом конкретном случае с Партнёром по сервису и технической поддержке. Если не оговорено иное, то условия поставки - EXW со склада Производителя.

Производитель должен доставить всё Оборудование для замены и Запасные части Партнёру в кратчайшие сроки, однако не быстрее стандартных сроков поставки с завода. Если Партнёр требует ускоренной доставки, то Партнёр сам оплачивает транспортные расходы.

В случае возникновения опасного дефекта, Производитель должен за свой счёт доставить Оборудование для замены, или Запасные части наиболее быстрым путём. Если по заключению Производителя указанный случай не подходит под Условия гарантии, Производитель выставляет счёт Партнёру по транспортным расходам, на основании которого Партнёр выставляет счёт Пользователю.

### **6.4 Удовлетворение требований**

Производитель оставляет за собой право окончательного решения по каждому сервисному случаю, и в случае, если он его подтверждает, Производитель оставляет за собой право обсуждать с Пользователем окончательную сумму компенсации.

## Приложение 2. Акт рекламации по гарантийному случаю

Директору департамента  
сервиса и технической  
поддержки ООО «Ленце»  
Ткаченко П.В.

### Акт рекламации по гарантийному случаю

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201 \_\_\_\_ г.

В \_\_\_\_\_ оборудование производства  
наименование компании

Lenze \_\_\_\_\_, заводской номер \_\_\_\_\_

вышло из строя " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ тип  
\_\_\_\_\_ 201 \_\_\_\_ года.

Просим произвести гарантийный ремонт указанного оборудования.

**Приложение:** Отчет о неисправности.

\_\_\_\_\_  
Должность

\_\_\_\_\_  
Подпись

/ \_\_\_\_\_  
Ф.И.О.

**М.П.**

\_\_\_\_\_  
Тел.

**1. Конечный пользователь\***

№ проекта:

Дата:	Компания:		
Ф.И.О., должность:	Телефон:	Факс:	
Адрес получателя (оборудования/запасных частей):			

**2. Идентификация заказа\***

Конечный получатель (компания / адрес):	
Контактное лицо:	Телефон: Факс:
Поставлено (Партнер Lenze):	Дата ввода в эксплуатацию (д.м.г.):

**3. Данные продукции**

Тип продукции (полностью)*:	Серийный номер*:	
Номер системного ПО:	Прикладное ПО:	Установленные опции (платы):

**4. Данные о применении\***

Тип системы управления:			
Применение:		Тип исполнения (IP):	
Окр температура (°C):	Влажность:	Уровень влажности:	Длина кабеля двигателя:
	<input type="checkbox"/> НОРМ <input type="checkbox"/> ВЫС	<input type="checkbox"/> НОРМ <input type="checkbox"/> ВЫС	

**5. Описание неисправности\***

Описание неисправности (и ошибки самодиагностики для электронных устройств):	Счетчик часов :	Счетчик МВт x час:
Номера ошибок самодиагностики (для электронных устройств):	=>	=>
Описание неисправности, произведенные операции:		

Подпись \_\_\_\_\_  
(должность, фамилия, инициалы, подпись)

**М.П.**

\*-поля обязательные к заполнению







