

Інструкція по роботі Сервіс Партнера

при зверненні клієнта з обладнанням, що знаходиться в гарантійному періоді

- Після звернення Клієнта, Сервісний Партнер має зареєструвати обладнання та перевірити наявність гарантійного талону.
- Для насосів категорії А (відповідно додатку №1) провести зовнішній огляд обладнання на предмет наявності механічних ушкоджень, слідів розбирання та слідів затоплення. Зробити попередній висновок.
- Для насосів категорії В, окрім зовнішнього вигляду, необхідно провести аналіз умов експлуатації (в т.ч. гідравлічного та електричного підключення). У разі необхідності, виконати виїзд на місце встановлення. Зробити попередній висновок.
- Для насосів категорії С виїзд на місце встановлення - обов'язковий (після узгодження зі службою сервісу "Грундфос Україна"). Сервісний Партнер під час виїзду проводить повну діагностику умов монтажу та експлуатації обладнання, вимірювання та інші роботи згідно додатку №1. Зробити попередній висновок.
- Відразу після складання попереднього висновку, Сервісний Партнер зобов'язаний зателефонувати в службу сервісу ТОВ «Грундфос Україна» (відповідальний інженер Роман Глушко, моб. 050-332-96-29), проінформувати його про сервісний випадок, та отримати підтвердження гарантійного ремонту (заміни).
- Після отримання підтвердження гарантійного ремонту (заміни), Сервісний Партнер зобов'язаний повідомити клієнта усно (за телефоном), оформити та відправити йому сервісний протокол в строки вказані в додатку №1 в залежності від категорії насосу, попередньо узгодивши зміст протоколу зі службою сервісу ТОВ "Грундфос Україна".

Додаток №1

Категорія	Критерії прийняття гарантії	Обладнання*	Строк пред'явлення висновку клієнту
А	Висновок складається на основі зовнішнього огляду та нескладного та нетривалого розбирання	Побутові насоси (окрім SQ, MQ), аксесуари	до 30-ти хвилин на надання усного висновку та до 2-х годин для оформлення та відправки сервісного протоколу
В	Висновок складається на основі детального розбирання та аналізу умов експлуатації (з виїздом на місце монтажу або без нього)	Промислові насоси (потужн. P2 < 7,5 кВт) та побутові (SQ, MQ)	до 4-х годин на надання усного висновку та до 2-х годин для оформлення та відправки сервісного протоколу
С	Висновок складається на основі: - виїзду на місце монтажу, - детального розбирання, - аналізу умов експлуатації та необхідних розрахунків, - електричних вимірів, - отримання відповідей на запити спеціалістам «Грундфос Україна»	- Промислові насоси (потужн. P2 ≥ 7,5 кВт) - станції підвищ. тиску, - блоки керування та частотні перетвор-чи, - системи дезінфекції та дозування	до 72-х годин (3 робочих дні) на надання усного висновку, оформлення та відправки сервісного протоколу