

# Asistencia técnica exterior

## Servicio técnico oficial Danfoss España

Enero 2020



Sr/a Cliente/a,

En respuesta a su solicitud de asistencia técnica en planta les adjuntamos el presente formulario para que completen la información, incluyendo los datos sobre la instalación y del equipo a asistir para poder cursar el servicio.

Así mismo, se adjuntan también nuestras tarifas y condiciones de garantía como parte de las condiciones de asistencia técnica que deberán aceptar en la siguiente casilla.

**Acepto las condiciones adjuntas de acuerdo con las tarifas vigentes del Servicio técnico oficial Danfoss España y a la forma de pago habitualmente establecida con Servicio técnico oficial Danfoss España (pago al contado si no hay cuenta abierta con el cliente).**

Al completar el documento, envíenlo a nuestro Servicio técnico oficial Danfoss España indicado más adelante.

### SERVICIO TECNICO OFICIAL



#### Motronic Service S.A.

Av/ Castell de Barberá, 16 - P.I. Santiga

08210

Barberá del Vallés

+34 937 192 920

motronic@motronic.es

### DATOS DEL CLIENTE

Rellene datos de cliente y pedido en las siguientes tablas:

#### Cliente

Empresa:

CIF:

Dirección:

Personas de  
contacto:

Código postal:

Teléfono:

Ciudad:

E-mail:

#### Pedido

Referencia del cliente:

Contrato:

Numero de pedido:

Proyecto:

### DATOS DE LA INSTALACIÓN

Rellene datos de instalación en la siguiente tabla:

#### Instalación

Empresa:

País:

Dirección:

Personas de  
contacto:

Código postal:

Teléfono:

Ciudad:

E-mail:

### DATOS DE LOS EQUIPOS

Rellene los datos de los equipos en las siguientes tablas:

#### Equipo 1

Código P/N o C/N

RMA:

Modelo:

Referencia cliente:

Número de serie SN:

S.O. y Aplicación:

Opciones conectadas:

Tiempo instalado:

Panel control:

Si  / No

Garantía:

Si  / No

Requerimiento:

Motivo de la avería:

# Asistencia técnica exterior

## Servicio técnico oficial Danfoss España

Enero 2020



### Equipo 2

|                      |   |                      |   |
|----------------------|---|----------------------|---|
| Código P/N o C/N     |   | RMA:                 |   |
| Modelo:              |   | Referencia cliente:  |   |
| Número de serie SN:  |   | S.O. y Aplicación:   |   |
| Opciones conectadas: |   | Tiempo instalado:    |   |
| Panel control:       | Si <input type="checkbox"/> / No <input type="checkbox"/> | Garantía:            | Si <input type="checkbox"/> / No <input type="checkbox"/> |
| Requerimiento:       |   | Motivo de la avería: |   |

### Equipo 3

|                      |   |                      |   |
|----------------------|---|----------------------|---|
| Código P/N o C/N     |   | RMA:                 |   |
| Modelo:              |   | Referencia cliente:  |   |
| Número de serie SN:  |   | S.O. y Aplicación:   |   |
| Opciones conectadas: |   | Tiempo instalado:    |   |
| Panel control:       | Si <input type="checkbox"/> / No <input type="checkbox"/> | Garantía:            | Si <input type="checkbox"/> / No <input type="checkbox"/> |
| Requerimiento:       |   | Motivo de la avería: |   |

### Equipo 4

|                      |   |                      |   |
|----------------------|---|----------------------|---|
| Código P/N o C/N     |   | RMA:                 |   |
| Modelo:              |   | Referencia cliente:  |   |
| Número de serie SN:  |   | S.O. y Aplicación:   |   |
| Opciones conectadas: |   | Tiempo instalado:    |   |
| Panel control:       | Si <input type="checkbox"/> / No <input type="checkbox"/> | Garantía:            | Si <input type="checkbox"/> / No <input type="checkbox"/> |
| Requerimiento:       |   | Motivo de la avería: |   |

### Equipo 5

|                      |   |                      |   |
|----------------------|---|----------------------|---|
| Código P/N o C/N     |   | RMA:                 |   |
| Modelo:              |   | Referencia cliente:  |   |
| Número de serie SN:  |   | S.O. y Aplicación:   |   |
| Opciones conectadas: |   | Tiempo instalado:    |   |
| Panel control:       | Si <input type="checkbox"/> / No <input type="checkbox"/> | Garantía:            | Si <input type="checkbox"/> / No <input type="checkbox"/> |
| Requerimiento:       |   | Motivo de la avería: |   |

### Equipo 6

|                      |   |                      |   |
|----------------------|---|----------------------|---|
| Código P/N o C/N     |   | RMA:                 |   |
| Modelo:              |   | Referencia cliente:  |   |
| Número de serie SN:  |   | S.O. y Aplicación:   |   |
| Opciones conectadas: |   | Tiempo instalado:    |   |
| Panel control:       | Si <input type="checkbox"/> / No <input type="checkbox"/> | Garantía:            | Si <input type="checkbox"/> / No <input type="checkbox"/> |
| Requerimiento:       |   | Motivo de la avería: |   |

# Tarifa de precios

## Servicio técnico oficial Danfoss España

Enero 2020



### REPARACIONES EN TALLER

| Servicio  | Precio                               |
|---|--------------------------------------|
| Mano de obra  | 80 €/hora                            |
| Facturación mínima  | 80 €                                 |
| Materiales  | Según tarifa vigente                 |
| Portes  | Portes debidos (a cargo del cliente) |
| Informe especial (bajo petición)  | 200 €                                |
| Presupuesto (Salvo que se acepte el presupuesto o se adquiera una unidad nueva) | 160 € (2 horas de mano de obra)      |

### ASISTENCIA TÉCNICA EXTERIOR

Aquellas asistencias que se realicen en las instalaciones del cliente se consideraran *Asistencia técnica exterior*.  
El importe total del servicio será la suma de los conceptos aplicables en los apartados *Mano de Obra* y *Desplazamientos*:

#### Mano de Obra

Las horas de permanencia del Técnico en planta desarrollando o no su actividad.

| Servicio   | Precio Normal        | Precio Especialista ** |
|--|----------------------|------------------------|
| Mano de obra A (L-V 8:00-18:00)  | 80 €/hora            | 128 €/hora             |
| Tiempo de espera/preparación A (L-V 8:00-18:00)                          | 80 €/hora            | 128 €/hora             |
| Mano de obra B (Horas extras 18:00-22:00)                                | 110 €/hora           | 180 €/hora             |
| Tiempo de espera/preparación B (Horas extras 18:00-22:00)                | 110 €/hora           | 180 €/hora             |
| Mano de obra C (S, D, festivos * o nocturnas 22:00-8:00)                 | 160 €/hora           | 256 €/hora             |
| Tiempo de espera/preparación C (S, D, festivos * o nocturnas 22:00-8:00) | 160 €/hora           | 256 €/hora             |
| Materiales   | Según tarifa vigente | Según tarifa vigente   |

\*Días festivos se considerarán tanto las fiestas nacionales como las fiestas locales marcadas por el calendario laboral del Centro del Servicio. Para unidades en período de garantía no se facturan horas A o B, pero si se facturarán horas C si las hubiera.

\*\*Precios de especialista se aplican en aplicaciones especiales, asistencias de marina, desplazamientos de un técnico local a un país extranjero o trabajos especiales (calidad eléctrica).

#### Desplazamientos

Las horas de viaje del Técnico desde sus oficinas hasta la planta del cliente.

| Servicio  | Horas A y B   | Horas C       |
|---|---------------|---------------|
| Tiempo de desplazamiento                                  | 60 €/hora     | 96 €/hora     |
| Gastos de desplazamiento                                  | a coste + 10% | a coste + 10% |
| Km coche compañía   | 0,55 €/km     | 0,55 €/km     |
| Dieta + Alojamiento (desplazamiento y estancia >12 horas) | 170 €         | 170 €         |
| Media dieta (desplazamiento y estancia >6 horas)          | 40 €          | 40 €          |

### ASISTENCIAS Y REPARACIONES BAJO PERÍODO DE GARANTIA

#### Reparaciones en taller

Sin cargo para el cliente. La garantía de reparación será de 6 meses, de acuerdo con las condiciones generales de garantía.  
Los equipos serán enviados a Danfoss a portes pagados por el cliente y se devolverán los equipos a portes pagados por Danfoss una vez reparados. En otras circunstancias, se le cargara el porte al cliente.

#### Reparaciones o Asistencias Exteriores

Se facturarán únicamente los gastos de desplazamiento de acuerdo con el apartado *Desplazamientos*.  
La mano de obra y materiales empleados serán sin cargo, salvo las horas C que se facturarían si las hubiera.

### CONDICIONES GENERALES

Los precios de tarifa son netos y se verán incrementados con el I.V.A. en vigor durante la fecha de facturación.

La prestación de cualquier Asistencia Técnica Exterior requiere la previa aceptación por escrito de la presente tarifa o la emisión de un pedido en firme por el coste estimado de la asistencia conforme a la tarifa actual.

Ámbito de aplicación de la tarifa: España y Portugal.

**En asistencias técnicas internacionales se aplicará un recargo adicional de +20% respecto al precio final del servicio.**

Danfoss se reserva el derecho de modificación de cualquier concepto de la presente tarifa, sin previa notificación.

# Condiciones de garantía

## Servicio técnico oficial Danfoss España

Enero 2020



### SUMINISTRO DE UNIDADES NUEVAS

Danfoss España concede la garantía sobre defectos de fabricación en todos los productos fabricados por la división de Danfoss Drives y que lleven la marca Danfoss, comprados en España o Portugal.

Danfoss España no se hace responsable de la garantía sobre el suministro de productos No-Danfoss comprados a terceros. No se consideran en concepto de garantía las unidades que se encuentren en alguna de las condiciones descritas en el apartado *Exclusiones de Garantía*.

### Productos bajo las Condiciones Generales de Garantía

Las condiciones generales de garantía se aplicarán sobre los siguientes productos Danfoss:

- Convertidores de Frecuencia (en sus distintas series y gamas de producto)
- Arrancadores Suaves (en sus distintas series y gamas)
- OGD's, Filtros Activos y opcionales marca Danfoss

### Período de Garantía

El período estándar de garantía sobre los elementos suministrados es de 2 años desde la fecha del suministro.

Para la concesión de la garantía es necesario que el comprador acredite su adquisición con la factura de compra y los datos de los equipos (modelo + nº serie). Los datos de los equipos están impresos en las etiquetas adheridas en los propios productos.

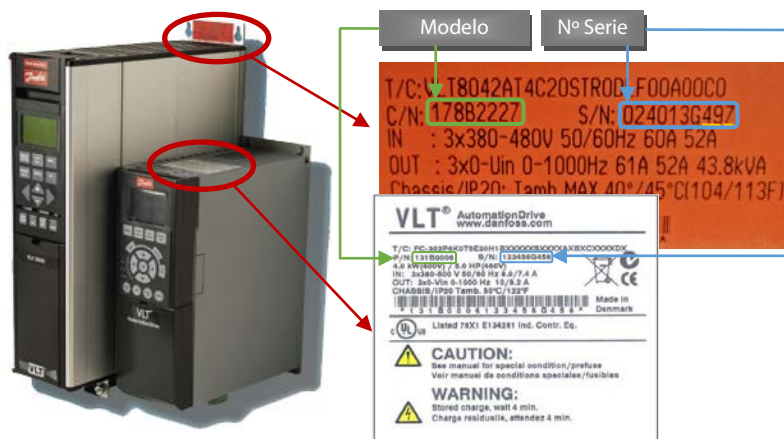
### Gama VLT

El **modelo** tiene el formato xxxBxxxx (tres números, una letra, y cuatro números) y el número de **serie** es xxxxxxBxxx (seis números, una letra y tres números).

En caso de no disponer de factura, se tomará como referencia la fecha de fabricación del equipo.

Los **3 últimos** números del número de serie indican semana (xx) y año de fabricación (x).

El modelo del equipo y número de serie vienen indicados según imagen adjunta →



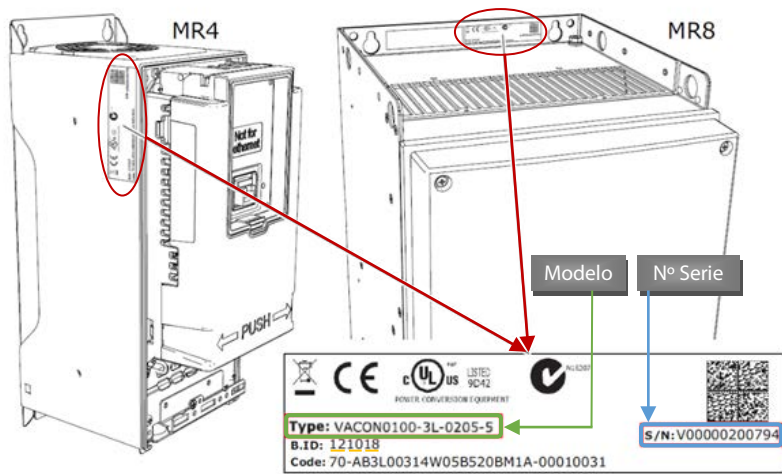
### Gama VACON

El **modelo** tiene distintos formatos según familia de producto y el número de **serie** es V0000xxxxxx (V, cuatro ceros y siete números).

En caso de no disponer de factura, se tomará como referencia la fecha de fabricación del equipo.

El código **B.ID** indica año(xx), mes(xx) y día(xx) de fabricación.

El modelo del equipo y número de serie vienen indicados según imagen adjunta →



# Condiciones de garantía

## Servicio técnico oficial Danfoss España

Enero 2020



### Prestación de los Servicios de Garantía

Las garantías sobre las unidades suministradas se aplicarán en los siguientes ámbitos:

- Sobre unidades completas (sustitución por una nueva), en el caso de tratarse de series consideradas "NO Reparables" según criterios globales de servicio Danfoss.
- Mediante sustitución de los elementos dañados en las unidades consideradas como "Reparables".
- La garantía del producto incluye los conceptos de Mano de Obra y Materiales utilizados tanto en las propias instalaciones del cliente como en los servicios oficiales de Danfoss España.
- En caso de asistencia exterior, NO se consideran dentro de la cobertura de garantía: los tiempos de desplazamiento, tiempos de espera ni los gastos de desplazamiento a/desde la instalación que correrán a cargo del cliente.
- El suministro directo de repuestos o unidades completas para situaciones de garantía exige necesariamente la recepción previa en Danfoss España de los repuestos o unidades dañadas.

### GARANTIA DE REPARACIÓN

Danfoss España concede una validez de 6 Meses sobre la garantía otorgada en los repuestos substituidos durante la reparación o sobre unidades cambiadas en garantía, siempre y cuando las unidades reparadas o suministradas no se encuentren en alguna de las condiciones descritas en el apartado *Exclusiones de Garantía*.

### COBERTURA GEOGRÁFICA DE GARANTÍA

Danfoss España garantiza cobertura global en cualquier país mediante la subsidiaria Danfoss más cercana, que será la responsable localmente de aplicar las condiciones generales de garantía. El contacto local puede realizarse directamente con la oficina Danfoss o bien por medio de solicitud de asistencia a través de Danfoss España. El importe de los cargos derivados de la asistencia, exentos de las condiciones generales de garantía, serán facturados al cliente.

### EXCLUSIONES DE GARANTÍA

La garantía sobre las unidades nuevas suministradas o sobre reparaciones realizadas estarán excluidas de las condiciones generales de garantía si se encuentran en algunas de las siguientes condiciones:

- Unidades dañadas por efectos de las condiciones ambientales o desastres de la naturaleza (inundaciones, tormentas, temblores de tierra, corrosión medioambiental, humedades, temperaturas superiores o inferiores a las especificadas por el producto, introducción de objetos, insectos o cualquier tipo de animal en el interior del equipo, etc.).
- Unidades con signos claros de manipulación en su electrónica (cables y tarjetas sueltas, modificación de componentes ajenos a la unidad de origen, golpes y rotura de componentes como consecuencia de manipulaciones, daños por efecto de proximidad de equipos de soldadura u otros trabajos realizados en la cercanía de las unidades, etc.).
- Daños producidos como origen de vandalismo.
- Daños producidos por perturbaciones eléctricas de la red de suministro como: sobretensiones, caídas de tensión, fluctuaciones, transitorios, picos de tensión, armónicos, conmutaciones de equipos de compensación de reactiva, inestabilidades de suministro de tensión en grupos electrógenos, conexiones y desconexiones intermitentes de la alimentación de las unidades sin la espera del tiempo especificado por el producto entre conexión y conexión, cortocircuitos en los cables tanto de alimentación y motor como de control y comunicaciones u otros componentes externos, etc.
- Unidades con errores de instalación y cableado como: error en cableado de control, potencia o comunicaciones, error en la selección de la tensión de alimentación, error en la conexión de pantallas y toma a tierra de las unidades, error en el apriete de conexiones de los cables de potencia o control, obstrucción de los espacios de ventilación mínimos requeridos por las unidades, etc.
- Daños producidos durante el transporte o manipulación, caídas accidentales o montaje de la unidad en la instalación o cuadro eléctrico.
- Daños sobre repuestos o elementos distintos a los substituidos en una reparación, dentro de los 6 meses concedidos de garantía de reparación.
- Acuerdos especiales o garantías extendidas prevalecerán sobre las condiciones generales.
- Los trabajos de instalación, transporte y puesta en marcha de unidades reparadas o substituidas en garantía no son cubiertos por la garantía de Danfoss.