

Сервизиране е въпрос на доверие!



09 / 2011  
НАПРАВЛЕНИЕ  
"СНС ТЕХНОЛОГИИ &  
АВТОМАТИЗАЦИЯ"

В УСЛУГА НА ПОТРЕБИТЕЛЯ



## ОБЩИ УСЛОВИЯ ЗА СЕРВИЗНИ УСЛУГИ / ТЕХНИЧЕСКО ОБСЛУЖВАНЕ

за прогуктите на  
**HEIDENHAIN** (вкл. Grundig numeric, PHILIPS),  
**Kovosvit MAS**, **TOS Varnsdorf**, **ТАЈМАС-ZPS**,  
**AVIA**, **TRENS**, **Bosch Rexroth** (негу Rexroth Indramat),  
**ELGO Electronic**, **Datalogic Automation**  
и групи партньори



**ЕСД БЪЛГАРИЯ**

[www.esd.bg](http://www.esd.bg)

Съдържание:

Въведение	3
1. Техническо обслужване	3
2. Ремонт на продукти и модули	4
3. Проектиране, инсталация, PLC програмиране, оптимизация	5
4. Време за изпълнение на услугите	5
5. Гаранция	5
6. Заплащане	6
7. Обучение	7
8. Бележки	7
Контакти	8

*Тези Общи условия за сервизни услуги са валидни от 15.09.2011г. и заместват всички предшестващи Общи условия. Те губят валидността си при появата на нови Общи условия. Основа за всички услуги и цени са Общите условия за сервизни услуги на нашите партньори. Общите условия за сервизни услуги на нашите партньори може да намерите в електронен формат на Интернет страниците им, към които има препратки от нашата страница [www.esd.bg](http://www.esd.bg).*

## Въведение

ЕСД България ЕООД и партньори осигуряват за всички свои продукти техническо обслужване, отговарящо на европейските стандарти.

Сервизното обслужване за нашите продукти е организирано по същите правила, по които работят всички сервизни центрове на партньорите ни по света.

Нашите квалифицираните технически съвети и професионална поддръжка допринасят за нашия успех и за успеха на нашите клиенти.

### 1. Техническо обслужване

Техническото обслужване се извършва от Сервизният отдел на ЕСД България ЕООД. Инженерните специалисти на фирма ЕСД България ЕООД са преминали курсове за обучение в сервизните центрове на нашите партньори по:

- PLC програмиране на Цифрови Програмни Управления
- настройка и оптимизация на цифрови задвижвания
- поддръжка и ремонт на всички видове измервателни системи за дължина и ъгъл
- NC-програмиране HEIDENHAIN (детайл-програми)
- инсталираме и поддръжка на металорежещи машини с ЦПУ.

Сервизните ни специалисти имат дългогодишен опит с монтажа и пускането в експлоатация на всички наши продукти.

Сервизните специалисти на ЕСД България ЕООД са в състояние да отстраняват проблеми, възникнали както в електрическата част на металорежещите машини с ЦПУ, така и проблеми по механиката на машините.

Вие може да избирате между сервизиране на място (при клиента) или сервизиране в сервизната ни база.

1.1.

### В сервизната база

Клиентът доставя дефектирания уред в сервизната база на ЕСД България ЕООД и го взима от там след приключване на ремонта.

1.2.

### На място при клиента

Сервизният отдел на ЕСД България ЕООД оказва техническа помощ на място при клиента.

1.3.

### Договор за техническо обслужване

С цел максимално удовлетворяване потребностите на клиентите предлагаме и сключване на Договори за техническо обслужване. Договорите могат да бъдат за:

- Разширено гаранционно техническо обслужване
- Следгаранционно техническо обслужване.

1.4.

### Време за реакция

ЕСД България ЕООД се стреми да поддържа на склад в София всичко необходимо, за да осигури на клиентите си, в случай на технически проблем, минимален престой на машините.

Поддържаме не малък склад със резервни части и правим всичко възможно да отстраняваме проблемите в рамките на 24 часа (в рамките на нормалното седмично работно време).

В случай, че не разполагаме с дадена резервна част в София, то организираме нейната доставка от чужбина (Германия, Чехия) по възможно най-бързия начин.

1.5.

### Протокол за сервизна дейност

При извършване на сервизни услуги на място при клиента ЗАДЪЛЖИТЕЛНО се подписва протокол. Може да намерите протокола в електронен формат на следния адрес:

- www.esd.bg -> Поддръжка ->
- CNC Технологии и Автоматизация ->
- CNC Сервизно обслужване.

- 1.6. **Транспорт**  
Транспортирането на каквито и да са продукти или модули от клиента до сервизната база на ЕСД България ЕООД и обратно е за сметка и отговорност на клиента.
2. Ремонт на продукти и модули
- Дефектиралите части се заменят или поправят. При замяна себестойността им е съобразно валидната Ценова листа на ЕСД България ЕООД, базираща се на Общите условия за сервизни услуги на нашите партньори.
- 2.1. При ремонт всички ремонтирани уреди се привеждат в нормално работно състояние, съответстващо на приетите индустриални стандарти.
- 2.2. При изпращане на устройства за ремонт винаги изпращайте и попълнен **Протокол за проблем**. Протокола може да намерите в електронен формат на следния адрес:  
www.esd.bg -> Поддръжка -> CNC Технологии и Автоматизация -> CNC Сервизно обслужване.  
По изключение и при поискване този протокол може да Ви бъде изпратен по факс или електронна поща.
- 2.3. Клиентът се уведомява за приблизителната себестойност на даден ремонт преди неговото извършване. За това първо се извършва диагностика на проблемното устройство.
- 2.4. Предложените цени може да варират в рамките на 15% (петнадесет процента) в зависимост от спецификата на услугата. При тези случаи НЕ е необходимо клиента да се уведомява допълнително. В случай, че предложените цени варират с повече от 15% (петнадесет процента), то клиента се уведомява допълнително.
- 2.5. Ремонти се извършват само след получаване на съгласие от страна на клиента. Ако в срок от 5 (пет) дни, от датата на уведомяването за себестойността на ремонта, клиента НЕ откаже извършването му и себестойността е по-малка от 200 (двеста) EUR, се приема, че клиента е съгласен и ремонта се извършва. В този случай автоматично се издава фактура.
- 2.6. При себестойност над 200 (двеста) EUR (без ДДС) ремонти се извършват само след откриване на финансиране или друга договорка с клиента.
- 2.7. Ако даден ремонт е икономически нецелесъобразен, то клиента се уведомява допълнително.
- 2.8. Такса за извършена диагностика на устройство се заплаща в следните случаи:  
- икономически нецелесъобразен ремонт  
- отказ от страна на клиента за извършване на ремонт  
- устройството не е дефектно.
- 2.9. За безопасност ние доставяме само устройства със стандартни параметри (настройки). Така се опитваме да предпазим персонала от наранявания и машините от повреди, следствие на неконтролирани движения на машинните оси. Съхраняването (архивирането) на специфични машинни параметри е отговорност и задача на клиента.
- 2.10. Дефектни продукти и модули, чиито ремонт е икономически нецелесъобразен или отказан от клиента, се унищожават (остават в полза на ЕСД България ЕООД), ако не бъдат потърсени в срок от 30 (тридесет) дни, считано от датата на уведомяването. Унищожаването на дефектни продукти и модули се извършва съгласно Директива 2002/96 на ЕС за излязлото от употреба електрическо и електронно оборудване.

### 3. Проектиране, инсталация, PLC програмиране, оптимизация

Сервизният отдел на ЕСД България ЕООД осъществява, при желание от страна на клиента, инсталация и оживяване на техниката на място при клиента.

3.1. **Инсталиране на измервателни системи (линейни и кръгови) и Цифрови дисплеи**  
Инсталацията включва монтаж на измервателните системи и Цифровия дисплей, свързването им и настройването за коректна работа. Провежда се и инструктаж на персонала за правилно опериране с Цифровите индикации.

3.2. **Инсталиране на Цифрови Програмни Управления**  
Инсталацията включва монтаж на измервателните системи и Цифровото управление, окабеляване на машината и припасващата електрическа част, PLC програмиране на системата и оптимизация на задвижванията. Провежда се и инструктаж на персонала за правилно опериране с Цифровото управление.

3.3. **Инсталиране и монтаж на Цифрови задвижвания**  
Инсталацията включва монтаж на цифровите задвижвания (серва), окабеляване на машината и припасващата електрическа част, PLC програмиране и оптимизация на задвижванията.

3.4. **Инсталиране и пускане в действие на металорежещи машини с Цифрово Програмно Управление**  
Инсталацията включва монтаж и асемблиране на машината, нивелиране и свързване към ел. захранване и източник на съгъстен въздух. Пускането в действие включва функционален тест на машината чрез изрязване на детайл по готова детайл-програма (демонстриране на линейна и

кръгова интерполация, работа с 3D-опипвач за детайла и др. в зависимост от възможностите на машината).

#### 4. Време за изпълнение на услугите:

4.1. В сервизната база на ЕСД България:  
Стандартна услуга: 1 - 2 седмици  
Ускорена услуга: 1 седмица  
Експресна услуга: 2 - 3 дена  
Тези срокове се отнасят основно за ремонт на уреди, като напр. измервателни системи (линейни и ъглови), ЦПУ и т.н.

4.2. На място при клиента:  
Стандартна услуга: 1 седмица  
Ускорена услуга: 2 - 3 дена  
Експресна услуга: 1 ден  
Тези срокове се отнасят основно за диагностика и ремонт на металорежещи машини с ЦПУ, автоматични производствени линии и съоръжения или други подобни уреди.

4.3. Точен срок за изпълнение се получава след поръчка. Срокът за изпълнение не включва неработните дни, празници и т.н. За да се гарантира срока за изпълнение ни е необходимо Вашето потвърждение/поръчка най-късно до 14,00h на предходния работен ден.

4.4. Време за ремонт на уреди в Германия  
Стандартна услуга: 5 - 6 седмици  
Ускорена услуга: 2 - 3 седмици  
Експресна замяна: 2 - 4 дена

#### 5. Гаранция

В рамките на Общите условия за продажби и доставки (базиран на условията ZVEI - Асоциация на немските производители на електронни и електротехнически продукти и услуги ZVEI / [www.zvei.org](http://www.zvei.org)), ЕСД България ЕООД и партньори осигуряват гаранция в следния обхват:





- 5.1. **Стандартна гаранция:**  
 - За продуктите на HEIDENHAIN, ELGO Electronic, Rexroth и Datalogic - 24 месеца при нормална експлоатация;  
 - За продуктите на Kovosvit-MAS, TOS Varnsdorf, TAJMAC-ZPS, AVIA и TRENS - 12 месеца при нормална експлоатация.

- 5.2. **Удължена гаранция:**  
 Гаранцията на повечето наши продукти може да се удължава на 24, 36 или 48 месеца. Това се урежда чрез сключването на Договор за разширено гаранционно техническо обслужване.

- 5.3. **За резервни части:**  
 12 месеца при нормална експлоатация.

- 5.4. **За извършени ремонти:**  
 12 месеца при нормална експлоатация, считано от датата на извършване на ремонта.

- 5.5. По време на гаранционния срок и при наличие на основателни претенции дефектиралите модули се заменят или поправят безплатно.

- 5.6. При използването на неоригинални части, принадлежности и консумативи може да се повлияе на ефективността на работа и да се появят дефекти. При повреда, възникнали при използване на неоригинални части, принадлежности и консумативи, гаранцията се прекратява (зуби валидността си).

- 5.7. Гаранцията за извършени сервизни услуги на място при клиента се удостоверява от подписан **Протокол за сервизна дейност**.

## 6. Заплащане

Разходите за сервизни услуги се изчисляват, съгласно валидната Ценова листа за сервизни услуги на ЕСД България ЕООД, базираща се на Общите условия за сервизни услуги на нашите партньори.

При калкулиране себестойността на сервизните услуги посочените цени са в EUR (ЕВРО) и без включен ДДС. Предварително изчисление на разходите се прави само при желание на клиента.

При извършени сервизни услуги на място при клиента цената се калкулира на база на подписания **Протокол за сервизна дейност**.

Сумарните разходи за сервизни услуги се изчисляват по следната формула:

$$\begin{aligned} \text{Сумарни разходи} &= \\ &= 5.1 + 5.2 + 5.3 + 5.4 + 5.5 + 5.6; \end{aligned}$$

### 6.1. Разходи за труд

Изчисляват се на база брой работни часове и съответните тарифни ставки за различните сервизни услуги.

### 6.2. Разходи за труд, надценки

Изчисляват се на база брой работни часове и съответните тарифни ставки за различните сервизни услуги. Надценки се начисляват за:

- работа след осмия работен час 50% (макс. още 6 часа / понеделник - петък)
- работа по време на почивни дни 75% (събота - неделя)
- работа по време на официални празници 100%

### 6.3. Разходи за вложени материали и резервни части

Изчисляват се на база всички вложени материали, резервни части, консумативи и други необходими за извършване на ремонта принадлежности и пособия.

### 6.4. Разходи по пътуването

- С автомобил: Цена на километър
- С влак: 2 класа
- Със самолет: Икономична класа
- Дневни: Сспоред действащите нормативни документи
- Преспивания: По документи.

6.5. **Изготвяне на детайлен протокол** за вида на повредата. Този протокол се съставя само при желание на клиента.

6.6. **Разходи за ускорено и експресно сервизно обслужване**  
 При желание от страна на клиента за Ускорено или Експресно сервизно обслужване се начислява допълнителна надценка върху общата цена за сервизното обслужване:  
 - за Ускорена услуга: 30%  
 - за Експресна услуга: 50%.

6.7. По време на гаранционния срок и при наличие на основателни претенции не се заплащат само заменените (поправени/ремонтирани) дефектирани модули.

6.8. **Условия и начин на плащане**  
 1. Плащане на дължими суми се извършва по банков път, срещу издаден документ (Потвърждение за Ремонт/Поддръжка, Оферта/Проформа-фактура или Фактура), по сметка на ЕСД България ЕООД:

РАЙФАЙЗЕН БАНК (България) ЕАД  
 BIC / SWIFT код: RZBBGSGF  
 Разпл. сметка, IBAN, Лева:  
 BG19RZBB91551060436710  
 Разпл. сметка, IBAN, EURO:  
 BG28RZBB91551460436709

2. Плащане на дължими суми може да се извърши и в брой срещу приходен касов ордер, когато се извършва услуга на място при клиента. Фактура се издава в рамките на два дни и се получава по електронен път (ел. поща) или по куриер (по изключение);

3. Плащане може да се извърши и с наложен платеж при доставка с куриер.

**7. Обучение**

ЕСД България предлага образователни курсове, в които се получават технически познания, необходими в практиката и съобразени с очакванията на потребителите

за компетентност и полезност. Можем да организираме обучение където пожелаете: в централата на **HEIDENHAIN** в Traunreut, Германия, в нашите учебни центрове в България, на място при клиента или в подходяща зала за обучение.

Цените за обучение се изчисляват конкретно за всеки образователен курс, поради тяхната специфика.

Предлагаме следните образователни курсове:

**NC програмиране.** Курсът е предназначен за оператори на машини със **HEIDENHAIN** NC управления: Специалисти по NC програмиране (производство, планиране на процесите, NC обучение).

**PLC програмиране и адаптиране.** Курсът е предназначен за специалисти-производители на машини и специалисти, занимаващи се с модернизация на машини: PLC програмисти, инженери-проектанти, координатори на проекти.

**Първоначален пуск / оптимизация.** Курсът е предназначен за специалисти-производители на машини и специалисти, занимаващи се с модернизация на машини.

**Сервизиране**  
 За опериране, поддръжка и диагностика: За специалисти-производители на машини, специалисти, занимаващи се с модернизация на машини, търговски фирми със сервиз и специализирани сервизни фирми.

**Специални курсове**  
 По желание на клиента ЕСД България организира курсове по специфични теми.

**8. Бележки**

.....  
 .....  
 .....  
 .....



## КОНТАКТИ

- Нашият адрес:

София 1172, бул. "Д-р Г.М. Димитров", бл. 60, вх. Г  
 GPS координати: 42° 39' 43.55" N / 23° 21' 09.28" E
- За ремонти, резервни части, замяна на устройства и reklamacии:

ЕСД България ЕООД / Направление "CNC Технологии & Автоматизация"  
 Тел.: 02 / 963 2298  
 Факс: 02 / 963 2940  
 Ел. поща: cnc@esd.bg
- За техническа информация и проблеми:

Измервателни системи / Калибриране на машини /  
 NC програмиране (детайл-програми) / Поддръжка на CNC системи /  
 PLC програмиране за CNC системи

ЕСД България ЕООД / Направление "CNC Технологии & Автоматизация" /  
 Сервизен отдел  
 Тел.: 02 / 963 2949  
 Факс: 02 / 963 2940  
 Ел. поща: service.cnc@esd.bg
- Работно време:

Понеделник - Петък: 08<sup>30</sup>h - 17<sup>30</sup>h



ЕСД БЪЛГАРИЯ ЕООД