

ГАРАНТИЙНАЯ ПОЛИТИКА

ООО «МИЦУБИСИ ЭЛЕКТРИК (РУС)»

Обновление
2022M-СЕРИЯ
MR.SLIM
LOSSNAY
ECODAN
ZUBADAN
CITY MULTI
CLIMAVENETA

Гарантия 3 года

На все системы кондиционирования воздуха, вентиляции и отопления производства компании Mitsubishi Electric Corporation, представленные в данном каталоге, а также на вентиляторные доводчики Climaveneta производства компании Mitsubishi Electric Hydronics & IT Cooling Systems S.p.A. распространяется гарантия 3 года.

«ME сервис» — обслуживание стандарта Mitsubishi Electric

Гарантийная политика Mitsubishi Electric осуществляется в рамках программы «ME сервис». Ее главная цель — предоставить всем клиентам высочайший уровень услуг, чтобы, покупая технику премиум-класса, пользователи неизменно получали и превосходное послепродажное обслуживание. Мы уверены, что такой подход создает дополнительную ценность для пользователей оборудования Mitsubishi Electric и повышает доверие к бренду.

Значимые преимущества для конечного пользователя

Основное преимущество программы «ME сервис» для владельца техники Mitsubishi Electric — это возможность обратиться напрямую в ООО «Мицубиси Электрик (РУС)» в случае возникновения какой-либо неисправности в процессе эксплуатации оборудования. Сотрудники компании оперативно примут заявку в работу и направят сервисного специалиста для диагностики и устранения причины неполадок.

Оформление заявки на гарантийное обслуживание

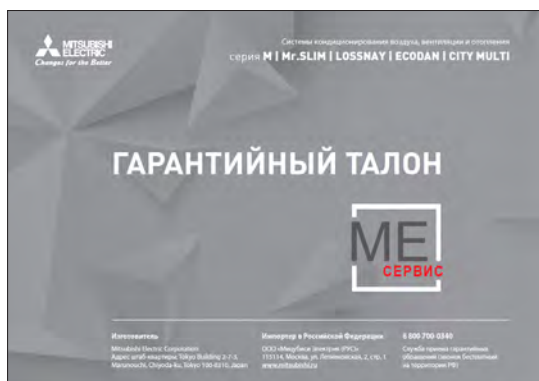
Конечный пользователь может воспользоваться любым из трех способов оформления заявки на гарантийное обслуживание:

- Контакт-центр ООО «Мицубиси Электрик (РУС)»: 8 (800) 700-03-40
- Онлайн-форма на сайте www.mitsubishi-aircon.ru
- Электронная почта warranty-aircon@mer.mee.com

Правильный монтаж — залог долгой службы оборудования

Важно понимать, что гарантия покрывает только дефекты производственного характера и не распространяется на расходные материалы и работы по установке. Поэтому призываем клиентов максимально ответственно подойти к выбору монтажной организации.

Настоятельно рекомендуем обращаться за поставкой и монтажом к официальным дилерам, представленным на сайтах www.mitsubishi.ru и www.mitsubishi-aircon.ru. Это надежные партнеры, которые хорошо знают особенности оборудования Mitsubishi Electric и стремятся поддерживать высокий уровень предоставляемых услуг, находясь в тесном взаимодействии с ООО «Мицубиси Электрик (РУС)». В результате клиенты могут быть уверены, что вопросы по гарантии будут решаться более оперативно и без дополнительных расходов с их стороны.



Полный перечень Условий гарантии и ремонта размещен на сайте www.mitsubishi-aircon.ru

Оборудование Mitsubishi Electric обладает исключительной надежностью и при условии правильного монтажа и обслуживания сохраняет работоспособность и эффективность долгие годы. В течение гарантийного периода пользователь может рассчитывать на бесплатное устранение неисправностей, возникших по вине изготовителя, и бесплатную замену необходимых компонентов.

Прямая гарантия от ООО «Мицубиси Электрик (РУС)»

Суть программы «ME сервис» заключается в том, что компания ООО «Мицубиси Электрик (РУС)», дочерняя компания Mitsubishi Electric Corporation, взяла на себя гарантийные обязательства по оборудованию Mitsubishi Electric перед конечными пользователями — физическими и юридическими лицами. ООО «Мицубиси Электрик (РУС)» является официальным импортером техники Mitsubishi Electric на территории Российской Федерации и заинтересована в качественном выполнении сервисных услуг.

Ощутимая выгода для дилеров

Программа «ME сервис» является выгодной для дилеров, которые могут более не тратить свои силы и ресурсы на выполнение гарантийных обязательств перед конечными пользователями. Сотрудники будут больше времени уделять клиентам и поиску объектов, обеспечивая рост и развитие компании.

Клиентоориентированный дилер

Если оборудование перестало функционировать в течение гарантийного срока, заявку на гарантийное обслуживание может направить и конечный пользователь, и дилер.

Как правило, клиентоориентированный дилер нацелен сам нести гарантийные обязательства перед конечным пользователем, тем самым полностью сняв с него нагрузку по устранению неисправностей. При этом дилер может выполнить диагностику и ремонт как своими силами, так и отправить соответствующую заявку в ООО «Мицубиси Электрик (РУС)» одним из трех указанных способов. Предварительно рекомендуется выполнить самостоятельную проверку качества произведенного монтажа.

При оформлении заявки на ремонт гарантийная служба ООО «Мицубиси Электрик (РУС)» уточняет детали, проверяет наличие всей необходимой информации и организует выезд авторизованного сервисного центра (АСЦ). Обращаем внимание, что в случае выявления монтажных ошибок выезд АСЦ и диагностика оборудования для дилера будут платными. Ориентировочную стоимость можно уточнить при оформлении заявки на ремонт. Если ремонт выполняет специалист дилера, запасные части для ремонта предоставляются бесплатно.

Диагностика и ремонт с минимальными затратами 85-90% случаев без демонтажа

Диагностика и ремонт оборудования Mitsubishi Electric проводятся по возможности на объекте, что является безусловным преимуществом и для пользователя, и для установщика. Иногда требуется демонтаж оборудования, и его доставка в сервисный центр осуществляется силами дилера. Если по результату диагностики вины монтажной организации не будет установлено, все расходы по демонтажу и монтажу оборудования компенсируются по заранее согласованной стоимости.

Центральный склад запасных частей

ООО «Мицубиси Электрик (РУС)» поддерживает на центральном складе в Москве большую номенклатуру оригинальных запасных частей для климатического оборудования Mitsubishi Electric в течение всего срока службы. Подавляющее большинство запросов удовлетворяется из наличия.

Для получения консультации или помощи в подборе направьте запрос на электронную почту: sp@mer.mee.com. Сообщите полное наименование модели (Service Ref.), которое указано на изделии.

Помощь при запуске оборудования

Служба послепродажной технической поддержки ООО «Мицубиси Электрик (РУС)» всегда готова проконсультировать партнеров по вопросам установки, запуска, настройки и ремонта оборудования Mitsubishi Electric Corporation по телефонам:

- **8 (495) 786-86-37** (Москва)
- **8 (800) 444-80-15** (все регионы)

Качественный монтаж VRF-систем CITY MULTI

Бесплатный контроль пуско-наладочных работ (кПНР)

В рамках программы «МЕ сервис» в целях обеспечения качественного монтажа ООО «Мицубиси Электрик (РУС)» готово проводить за свой счет выборочный бесплатный контроль пуско-наладочных работ (кПНР) по оборудованию City Multi. Он выполняется силами авторизованных сервисных центров (АСЦ) и доступен для всех дилеров и партнеров вне зависимости от того, у кого приобреталось оборудование.

Основная цель кПНР — проверить корректность монтажа и помочь дилеру подготовить систему кондиционирования к первому запуску. Практика показывает, что устранение ошибок, допущенных во время установки, значительно снижает количество выходов оборудования из строя.

Более того, по итогу кПНР составляется подробный отчет, который сохраняется в базе данных ООО «Мицубиси Электрик (РУС)». Этот важный документ снимает большую часть вопросов, связанных с проверкой корректности монтажа, в случае возникновения каких-либо неисправностей в гарантийный период.

В результате существенно сокращаются риски дополнительных расходов и для конечного пользователя, и для монтажной организации.

Условия проведения бесплатного кПНР VRF-систем CITY MULTI

На каждом объекте в случае установки систем на базе PUNY, PURY, PUCY, PUMY-P200/250/300:

- 1 кПНР, если на объекте от 1 до 4 наружных блоков;
- 2 кПНР, если на объекте 5 и более наружных блоков.

На каждом объекте в случае установки систем на базе PUMY-(S)P112/125/140:

- 1 кПНР, если на объекте 5 и более наружных блоков.

Регистрация и проверка подлинности оборудования

- Проверка подлинности оборудования позволяет определить, завозилась ли модель с указанным наименованием и серийным номером на территорию Российской Федерации компанией ООО «Мицубиси Электрик (РУС)», а также распространяются ли гарантийные обязательства компании на данное оборудование. Данные собираются с 01.10.2014 г.
- Для проверки подлинности оборудования достаточно указать модель и серийный номер.
- Для регистрации оборудования дополнительно необходимо указать дату покупки и город.

Регистрация и проверка подлинности оборудования доступна на сайте www.mitsubishi-aircon.ru в разделе «Продукция/Гарантия».

Служба предпродажной технической поддержки

В 2022 г. ООО «Мицубиси Электрик (РУС)» организует службу предпродажной технической поддержки на базе команды штатных инженеров. Основная цель — оказывать оперативную помощь дилерам и партнерам Mitsubishi Electric при выборе оборудования или технического решения. Квалифицированные специалисты проконсультируют по вопросам подбора оптимальной серии оборудования, совместимости современных блоков с уже снятыми с производства, поиска нужных характеристик, функций и других особенностей оборудования Mitsubishi Electric Corporation.

Библиотека материалов на русском языке

На сегодняшний день Mitsubishi Electric предлагает самую полную библиотеку технической документации на русском языке в открытом доступе. Она представлена на сайте www.mitsubishi-aircon.ru в разделе «Документация» и включает в себя следующие материалы: каталоги и буклеты, технические книги, инструкции по установке и эксплуатации, чертежи оборудования в формате DXF, сертификаты, каталоги запасных частей, архив изображений.

Дистанционная консультация инженеров Mitsubishi Electric играет важную роль, когда оборудование не удается запустить сразу после монтажа. В большинстве случаев сложности не связаны с качеством оборудования и заводскими дефектами и на практике проблемы решаются оперативно на месте, без выезда сервисного специалиста. Это существенно сокращает время и ресурсы, затраченные на устранение ошибок.

Алгоритм проведения кПНР VRF-систем CITY MULTI

1. После окончания монтажа дилер заполняет заявку на проведение контроля ПНР (Лист подготовки к ПНР — на сайте www.mitsubishi-aircon.ru), где он подтверждает выполнение всех основных этапов монтажа. Оборудование должно быть полностью готово к запуску: выполнен монтаж внутренних и наружных блоков, фреоновых проводов и всех электрических соединений. Вакуумирование и заправка системы осуществляются в присутствии АСЦ. До их приезда дилер лишь опрессовывает трассу сухим азотом и фиксирует его начальное давление.
2. Сотрудник ООО «Мицубиси Электрик (РУС)» обрабатывает заявку, проверяет состав оборудования на объекте, срок действия гарантии и назначает АСЦ.
3. АСЦ дополнительно уточняет у монтажной организации информацию о степени готовности объекта, наличии необходимого инструмента для запуска (если нужно, то готовы привезти свой) и договаривается о дате выезда.
4. На объекте АСЦ проверяет корректность электрических соединений, в том числе межблочную линию связи, параметры электрической сети, соответствие монтажа инструкции по установке, расчет хладагента, герметичность фреоновых проводов (проверка давления азота, ранее закачанного монтажной организацией) и т.д. Затем силами монтажной организации и под контролем АСЦ осуществляется вакуумирование и заправка системы.
5. Система запускается в тестовом режиме с помощью программы Maintenance Tool и диагностического прибора CMS-MNG. Проводится мониторинг параметров работы с разной нагрузкой, выполняются замеры токов, напряжения, давления. Все значения записываются в Лист контроля ПНР.
6. По итогам выполненных работ АСЦ направляет в ООО «Мицубиси Электрик (РУС)» отчет, который включает в себя следующие документы: заполненный Лист контроля ПНР, фотоотчет, файлы программы Maintenance Tool. Если в процессе проведения контроля ПНР АСЦ обнаружил какие-либо недочеты или ошибки, то дилеру даются рекомендации по их устранению.
7. Информация о проведенных проверках и результаты измерений сохраняются в базе данных ООО «Мицубиси Электрик (РУС)». Дилер получает копию Листа контроля ПНР и может предоставить его клиенту.

Главная / Продукция / Гарантия / Регистрация оборудования	
Информация об оборудовании	Результат проверки подлинности
Модель кондиционера или вентустановки *	Модель MSZ-SF25VE3-ER1 с серийным номером 8001179 присутствует в официальной поставке ООО «Мицубиси Электрик (РУС)» на территорию Российской Федерации.
<input type="text" value="MSZ-SF25VE3-ER1"/>	
Серийный номер *	
<input type="text" value="8001179"/>	

Предусмотрено несколько каналов связи:

- Контакт-центр ООО «Мицубиси Электрик (РУС)»: **8 (800) 333-16-56**
- Электронная почта help@mer.mee.com

Целевой срок реагирования на запросы — в течение 24 часов.

Программа предпродажной технической поддержки предусматривает расширение каналов связи путем подключения наиболее популярных мессенджеров.

После регистрации пользователям становятся доступны материалы закрытой области сайта, в которую входят записи вебинаров, презентации и обучающие видеоролики.

ВМ-модели внутренних и наружных блоков доступны для свободного скачивания на сайте www.mepcontent.com.