

Reclamación/Mensaje de error



basetec
products + solutions

Lamentamos los inconvenientes originados.

Para poder procesar a la mayor brevedad posible su reclamación, rogamos que rellene la totalidad de los campos de este formulario. Tenga en cuenta que un formulario que se haya cumplimentado solo parcialmente no se podrá procesar o solo se podrá hacer con retraso.

Datos del cliente				
Empresa				
Persona de contacto				
Número de teléfono				
Dirección de correo electrónico				
Datos originales del pedido				
Nº de venta/Nº de pedido/proyecto		Lugar de instalación		
Número de serie/tipo del dispositivo	<i>Favor de adjuntar fotos!</i>			
Reclamación				
Tipo de reclamación	Tipo de avería/daño			
Error de envío (entrega errónea/ envío incompleto)		Componentes eléctricos y giratorios		
Fallo durante la puesta en funcionamiento		(rellene el apartado Avería componente eléctrico o giratorios)		
Fallo durante el período de garantía		Refrigeración y potencia		
Daños de transporte/Daño en la descarga		(rellene el apartado Avería en el área de refrigeración o potencia)		
Componente(s) objeto de reclamación con número(s) de serie	<i>Favor de adjuntar fotos!</i>	Número de componente(s) objeto de reclamación		
Descripción del fallo				
Descripción del momento de la avería				
Fecha de la avería [DD/MM/AAAA]:	/ /	¿Ya ha fallado con anterioridad este mismo u otro componente de esta unidad?	Sí	No
Situación operativa poco antes de la avería		Horas de servicio hasta la avería		
Funcionamiento continuo	Sí	No	Nº medio de reinicios por hora	

Favor de enviar fotos/videos detallados, junto con este formato de registro, para documentar la falla/daño:

Es imprescindible aportar documentación gráfica (fotos o vídeos). ¡Si no se aporta esta información, no se puede procesar la incidencia!

- Placa de características del equipo y placa indicadora del tipo de componente(s) objeto de reclamación
- Fallo/Daño

Otra documentación gráfica (fotos o vídeos) necesaria, en función del fallo/daño

- Instalación del equipo (entorno del equipo y tomas)
- Mensaje de error en el GMM/GHM/bomba
- Vista general de la batería intercambiadora, todas las caras
- Cableado del armario eléctrico/ventilador
- Embalaje (especialmente en caso de daños de transporte)

Una vez registrada su reclamación, recibirá un número de incidencia. Indique este número en todos sus escritos.

datar

nombre

Avería componente eléctrico o giratorio

Avería del ventilador

mecánica (p. ej.: vibración/desequilibrio, ruido en funcionamiento)

eléctrica (p. ej.: disminución del rendimiento, cableado, consumo, cortocircuito)

Fisuras/rotura

Formación de escarcha

Formación de hielo

Formación de escarcha

Avería en la parte eléctrica o la regulación

Voltaje		V	Frecuencia		Hz	Funcionamiento con generador eléctrico	Sí No	Consumo de corriente		A
Valor nominal del fusible		A	Conductor neutro disponible	Sí No		Equipo con puesta a tierra	Sí No			
Tipo de fusible						Características del fusible		Número de ventiladores por fusible		

Regulación de la velocidad de giro	Sí	No		
Diseño con ventiladores AC	Star/Delta	Transformador	Voltaje	Variador de frecuencia
Diseño con ventiladores EC	BUS	0-10V	4-20mA	
¿Se utiliza un filtro sinusoidal multipolar?	Sí	No	Mensaje de error en ventilador EC (lectura en la pantalla GMM).	<i>¡Se debe adjuntar foto del aviso de avería!</i>
¿Está conectado el contacto de aviso de avería o contacto térmico (con AC)?	Sí	No		

Güntner Motor Management (GMM)/Güntner Hydro Management (GHM)

Año de fabricación/versión de software			
Componente hardware averiado			
Componente que falta			
Aviso de avería GMM	Sí	<i>¡Se debe adjuntar foto del aviso de avería!</i>	
Aviso de avería GHM	Sí	<i>¡Se debe adjuntar foto del aviso de avería!</i>	
		No	No



Avería en el área de refrigeración y el rendimiento

Tipo de mercancía refrigerada			
Temperatura ambiente mín./máx.			
Humedad del aire	< 50%	> 50%	
Exposición al polvo	Sí	No	
Condiciones de entorno especiales			
Fugas	Sí	No	
Posición/localización de la fuga			
Congelación	Sí	No	
Tipo de congelación			
Reducción del rendimiento	Sí	No	
Temperatura de evaporación	t_o		
Temperatura de condensación	t_c		
Ciclo de desescarche	Ciclos/días	Minutos/ ciclo	Temperatura de descarche
Posición del sensor de descongelamiento			
Suciedad/partículas extrañas	en interior	en exterior	



**Es imprescindible aportar documentación gráfica (fotos o vídeos).
¡Si no se aporta esta información, no se puede procesar la incidencia!**

- Fallo/daño

- Placa de características del equipo y placa indicadora del tipo de componente(s) objeto de reclamación

