

# OUR SERVICE AT YOUR SERVICE



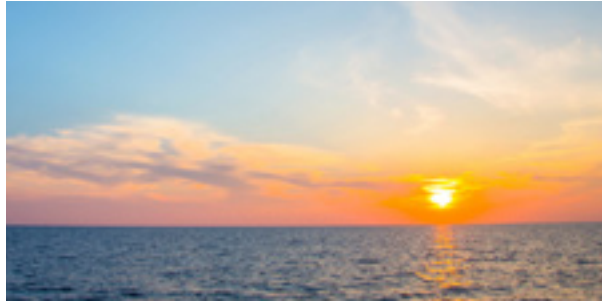
---

[www.eurochiller.com](http://www.eurochiller.com)

 **EURO  
CHILLER**<sup>®</sup>  
INTERNATIONAL COOLING

# LA NOSTRA MISSIONE

## OUR MISSION



Fornire un servizio a 360°. Soddisfare e addirittura prevenire le esigenze dei nostri clienti e fornire un servizio puntuale e professionale. Ogni fornitura è curata dall'inizio alla fine ed il cliente non è mai abbandonato a sé stesso potendo contare, ovunque egli si trovi, su un servizio di assistenza tecnica post-vendita capace e reattivo, in grado di effettuare qualsivoglia operazione sulle nostre macchine, dall'avviamento

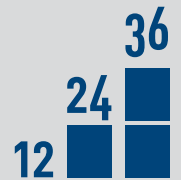
dell'impianto più complesso alle normali manutenzioni di routine. Fornire il miglior servizio possibile ai nostri clienti: in ogni mercato in cui operiamo, in ogni continente, il nostro obiettivo è quello di raggiungere il 100% di soddisfazione, grazie ad un rapporto solido e reale con l'utilizzatore. Una precisa linea di comportamento per garantire un servizio efficiente.

*Our approach is directed to best meet the customer's requirements. We want to satisfy and better prevent our customers' needs and supply an accurate and professional service. Every order is looked after from start to finish and the customer is never left alone and he may rely, wherever he may be, on a skilled and quick after-sales technical service, able to carry out any intervention on our units, from the start-up of the most elaborate plant to routine maintenance.*

*To give our customers the best service: in each market, in each continent, our target is to attain 100% satisfaction, thanks to a reliable and real relationship with the end-user. A defined code of behaviour ensures an efficient service.*



+39 0384 298981



R22 R407C



# HELP DESK

## HELP DESK



**+39 0384 298981**

Contattarci è facile ed immediato grazie alla nostra linea telefonica diretta

**+39 0384 298981.**

Contattandoci il cliente che necessita di aiuto, raggiungerà direttamente il nostro staff di professionisti, in grado di gestire in autonomia e con sollecitudine ogni richiesta, dalla più semplice richiesta di parti di ricambio alla formulazione di contratti di manutenzione programmata, passando attraverso le più articolate e

diverse richieste di supporto tecnico post-vendita.

Le segnalazioni pervenute confluiscono in una banca dati la cui compilazione permette all'azienda il costante monitoraggio delle funzioni aziendali, nell'ottica di un costante e continuo miglioramento dei nostri prodotti e servizi.

*You may easily contact us thanks to our dedicated phone line*

**+39 0384 298981.**

*Through our Help Desk, the customer needing assistance can straight away speak to a staff of experts able to promptly react to any request, from the simplest enquiry for spare parts to the drawing of contracts for scheduled maintenance, passing through the most diverse after-sale service requests.*

*An automatic procedure records, analyses and*

*processes the customer's requests. A data base collects and records all customers' requests so that our company is able to monitor the internal functions, with the specific aim to improve our products and services.*

# RETE

## SERVICE

# SERVICE

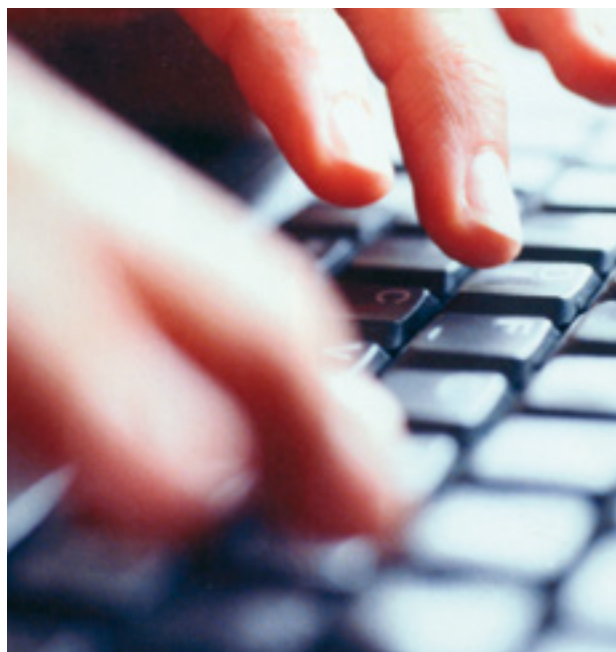
## NETWORK



Tempestività e competenza. Queste le due linee guida con cui operiamo in Italia e nel mondo avvalendoci di centri di assistenza esclusivi in grado di reagire in tempo reale a qualunque richiesta.

*Prompt action and competence.*

*These are our two guiding lines to operate worldwide, thanks to exclusive service centers able to respond in real time to any request.*



# FORMAZIONE TRAINING



La formazione del nostro personale interno così come dei nostri centri assistenza autorizzati sono elementi fondamentali ed imprescindibili per chi, come noi, crede nell'importanza di un'adeguata preparazione nell'ottica del miglioramento dei servizi e delle prestazioni. La preparazione specifica così come la continua implementazione delle tecnologie, assicurano all'utilizzatore un servizio all'avanguardia.

*The training of our technical staff as well as of our authorized service centers are fundamental elements for us, who believe in the importance of a qualified technical knowledge to improve our services and actions. This qualification and knowledge, combined with the continuous technological development of the systems, ensure our customers the best advanced service.*



# PRIMI AVVIAMENTI COMMISSIONING



Investire oggi per risparmiare domani. Acquistare l'avviamento del vostro impianto significa garantirvi la corretta messa in opera dello stesso in conformità con le indicazioni previste nella nostra documentazione tecnica di sussidio alla vendita. Una buona installazione si traduce infatti in una più celere e puntuale messa a regime dell'impianto e di conseguenza nell'immediata messa in produzione dello stesso.

*Invest today to save money tomorrow. The purpose to buy the start-up of your system is to guarantee that this is correctly operated according to the indications provided into the technical documentation supplied upon sale. A correct installation turns in fact into a punctual implementation of the system and its quicker production.*





# RICAMBI

## SPARE PARTS



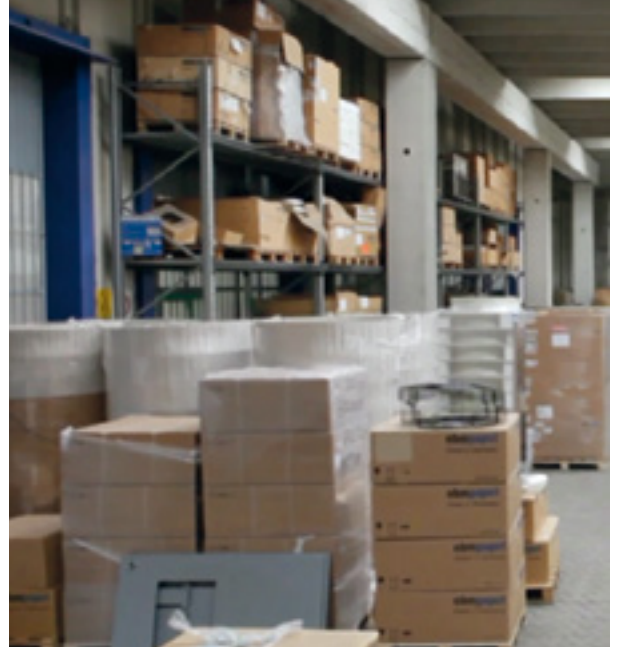
Un magazzino con più di 20.000 articoli ci permette di soddisfare in tempo reale e con efficacia e competenza la richiesta di fornitura di parti di ricambio. Avvalendosi dei servizi di corrieri espressi internazionali, il nostro service è in grado di gestire le richieste in due modalità, a seconda della tipologia di materiale richiesto:

- Express – ricambi a consumo, spediti entro 48 ore dalla richiesta
- On order – ricambi a disegno, consegna come specificata in fase d'ordine.

*Our warehouse stores more than 20.000 various components allowing us to comply in real time, with efficiency and competence to any demand.*

*Availing of international express couriers, our service department works out enquiries in two different ways, according to the material which is required:*

- *Express: consumable spares, shipped within 48 hours after the request*
- *On order: spares on design, shipped as per delivery date specified on order.*



# SERVICE CHECKER

## SERVICE CHECKER



Temete che il vostro sistema non sia efficiente? Lo verifichiamo noi per voi. Contattateci ed il nostro esperto interverrà verificando le condizioni di lavoro, misurando le performance del vostro impianto e consigliandovi eventuali manutenzioni volte a migliorarne l'efficienza.

*Do you fear your system is not properly working? We check it for you. Keep in touch with us and our expert will come to your site, check the working conditions of your equipment and prove its performances, aiming to suggest you the best solutions to improve its efficiency.*



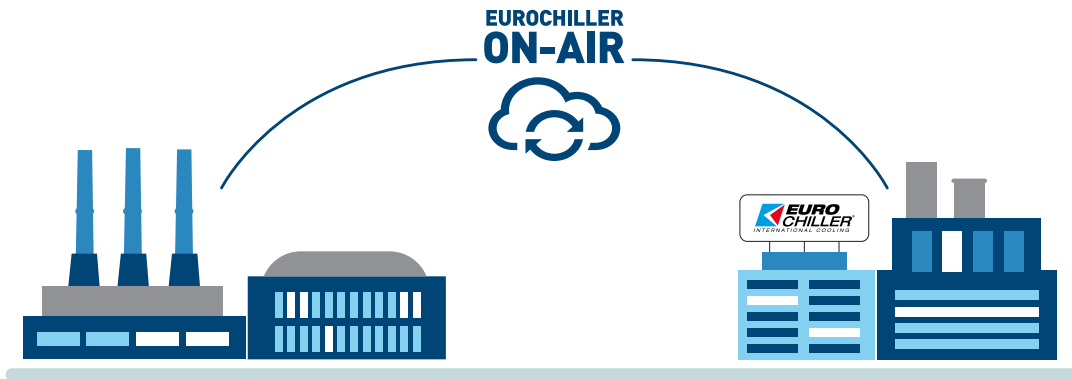
# WHAT'S ON-AIR?

EUROCHILLER  
ON-AIR



**ON-AIR È UN SISTEMA DI CONTROLLO REMOTO PER IL MONITORAGGIO DEI SISTEMI DI REFRIGERAZIONE E TERMOREGOLAZIONE REALIZZATI DA EUROCHILLER.**

ON-AIR IS A REMOTE CONTROL SYSTEM DESIGNED AND BUILT TO HANDLE IN THE BEST WAY EUROCHILLER'S PRODUCTS.



## ON-AIR: ACTIONS

### **SUPERVISIONE LOCALE: Monitoraggio in loco a cura dell'utilizzatore finale**

LOCAL SUPERVISION: On site monitoring by the end-user



### **MONITORAGGIO REMOTO: Controllo in linea del funzionamento dell'unità e dei suoi parametri (a cura EUROCHILLER o centro assistenza autorizzato)**

REMOTE MONITORING: On-line control of the operation of the unit and of its parameters (EUROCHILLER or authorized technical service)



### **ASSISTENZA REMOTA: Interazione con l'utilizzatore finale in caso di anomalie**

REMOTE ASSISTANCE: Interaction with the end-user in case of malfunctions



### **INTERVENTO IMMEDIATO: L'assistenza rileva in tempo reale la necessità di intervenire e può quindi reagire con immediatezza**

PROMPT INTERVENTION: The service is notified in real time when intervention is required and may react promptly



### **REPORT TRIMESTRALI: Report dettagliati delle condizioni di lavoro**

QUARTERLY REPORTS: Detailed reports of operating conditions



# ON-AIR PACK

	COMPRENDE	INCLUSIONS
PACCHETO ON-AIR	* Sistema di controllo ON-AIR (parzialmente installato in fabbrica prima della spedizione)	* ON-AIR control system (partly installed on unit by EC factory prior to shipment)
	* Avviamento dell'unità a cura del nostro personale (2 gg)	* Commissioning of the unit by our engineer (2 days)
	* Installazione in loco del sistema ON-AIR	* Installation of the ON-AIR system on site
	* Istruzione del personale	* Training on use to customer's staff
ON-AIR PACK	* Controllo remoto 24h/24h	* Remote control 24/24 H
	* Assistenza remota lun/ven (8 am/6 pm)	* Remote assistance mon/fri (8 am / 6 pm)
	* E-mail o SMS in caso di anomalia	* Email / SMS alert in case of trouble
	* Report di funzionamento trimestrali	* Quarterly operating reports
	* Possibili integrazioni: Pacchetto NO-TROUBLE (2 manutenzioni programmate ogni anno) <sup>(1)</sup>	* Possible inclusions: NO TROUBLE pack (2 maintenance controls per year) <sup>(1)</sup>

	COMPRENDE	INCLUSIONS
PACCHETO NO LIMIT	* Sistema di controllo ON-AIR (parzialmente installato in fabbrica prima della spedizione)	* ON-AIR control system (partly installed on unit by EC factory prior to shipment)
	* Avviamento dell'unità a cura del nostro personale (2 gg)	* Commissioning of the unit by our engineer (2 days)
	* Installazione in loco del sistema ON-AIR	* Installation of the ON-AIR system on site
	* Istruzione del personale	* Training on use to customer's staff
NO LIMIT PACK	* Pacchetto manutenzioni programmate (1 nel 1° anno, 2 in quelli a seguire)	* Maintenance pack (1 intervention for the 1st year, 2 interventions for the next)
	* Estensione garanzia a 24 mesi (2° anno) e 36 mesi (3° anno) su ricambi e manodopera <sup>(2)</sup>	* Warranty extension to 24 (2nd year) and 36 (3rd year) on both parts and labour <sup>(2)</sup>
	* Controllo remoto 24h/24h	* Remote control 24/24 H
	* Assistenza remota lun/ven (8 am/6 pm)	* Remote assistance mon/fri (8 am / 6 pm)
	* E-mail o SMS in caso di anomalia	* Email / SMS alert in case of trouble
	* Report di funzionamento trimestrali	* Quarterly operating reports

(1) Il prezzo del pacchetto copre 1 unità. In caso di collegamento di 2<sup>a</sup> unità, il prezzo si ridurrà del 50%. Per installazioni in Europa e nel resto del mondo, il pacchetto comprende unicamente i costi di manodopera.

(2) Limitatamente agli interventi dettagliati in fase di contratto.

(1) The price is referred to pack for one unit. From 2nd unit onwards, cost will be reduced of 50%. For Europe and Rest of the world, pack refers to labour costs only. Travelling/board and lodging expenses will be separately invoices as per account rendered.

(2) Limitedly to interventions as per list provided under contract.

## NOTE CONTRATTUALI

- Il servizio ON AIR è venduto con fatturazione separata ed addebitato su base annua.
- Qualora il servizio non venga rinnovato, ON-AIR verrà automaticamente disattivato e non verranno pertanto erogati i servizi previsti.
- Il servizio ON AIR può essere rinnovato in qualsiasi momento riattivandone il contratto.
- Il servizio ON AIR è applicabile su unità esistenti, previa verifica di fattibilità con il nostro service.

## CONTRACTUAL NOTES

- The ON AIR service is sold under separate invoicing and is charged on yearly basis.
- If service is not renewed, the ON AIR is automatically switched off and none of the service provided will be available.
- The ON AIR service may be reactivated upon renewal of contract.
- The ON AIR service is applicable on existing units, prior to check with our service dept.

# ESTENSIONE GARANZIA

## WARRANTY EXTENSION



36  
24  
12

Con l'acquisto del servizio EC ON AIR è possibile estendere la garanzia sui nuovi prodotti fino ad un massimo di 36 mesi. I nostri prodotti sono progettati e realizzati per assicurare livelli di performance ed affidabilità al più alto livello, ma per fare ciò devono essere correttamente operati e regolarmente controllati. Per questo offriamo ai

nostri clienti la possibilità di acquistare servizi in grado di garantire da una parte il costante e corretto controllo dei macchinari installati e dall'altro sollevare l'utilizzatore dall'espletamento delle operazioni di manutenzione a favore quindi di una maggiore disponibilità del proprio personale.

*Buying an EC ON AIR package, customer may extend the warranty on new products up to 36 months. Our products are designed to perform at the highest level, but they do need attention and regular control. That's why we offer our customers the possibility to buy services to guarantee the correct control of all units installed and also to relieve the enduser from*

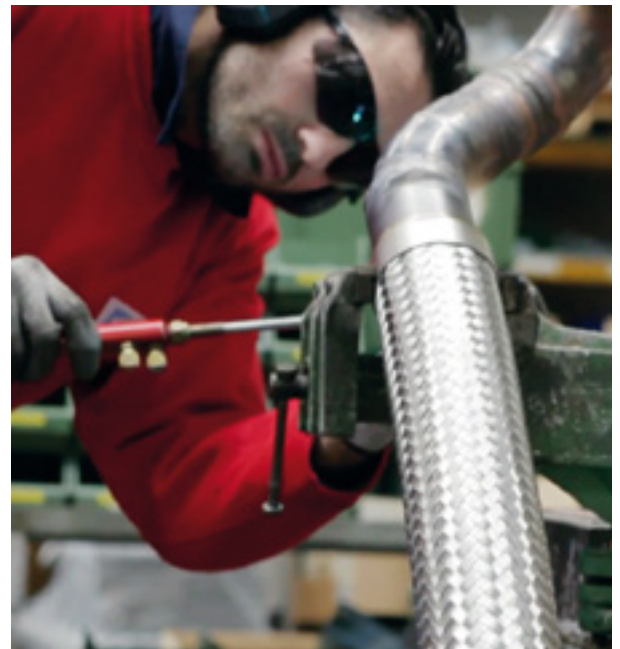
*maintenance obligations, improving its working time.*

# REVAMPING REVAMPING



Rimettiamo a nuovo i vostri impianti. O li ritiriamo per fornirvene di nuovi. Contattateci per un primo sopralluogo volto a verificare lo stato dei vostri sistemi ed una prima analisi sull'opportunità/fattibilità del revamping degli stessi.

*We recondition your systems. Or we collect them to supply you with new ones. Contact us for a visit on your site to check the condition of your systems and make a first analysis of the possible revamping of the same.*





# RETROFIT

## RETROFIT



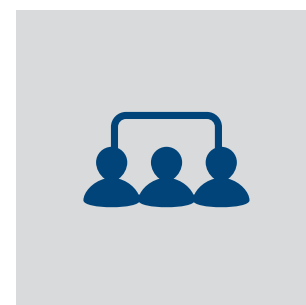
Rinnoviamo i macchinari obsoleti adeguandoli, con particolare riguardo alle normative sulle emissioni di gas dannosi all'ambiente, alle vigenti normative.

*We renew the outdated systems to let them comply with the most recent regulations, particularly looking at the emissions of environmentally harmful refrigerants..*



# FORMAZIONE ESTERNA

## TRAINING ON SITE



Effettuiamo corsi di aggiornamento per personale aziendale presso le vostre strutture, per offrirvi l'opportunità di avvalervi di un supporto interno preparato ed affidabile, in grado di seguire e prestare le corrette cure ai vostri sistemi di refrigerazione.

*We hold updating courses by our customers' site to offer you the possibility to avail of an internal and technically prepared support, able to follow up and maintain your cooling systems.*



# NOLEGGIO RENT





Vi serve un chiller ma solo per un periodo di tempo limitato? Nessun problema, con il nostro servizio RENT forniamo ed installiamo macchine a noleggio per i periodi richiesti con la possibilità di eventuale acquisto del bene a noleggio esaurito.



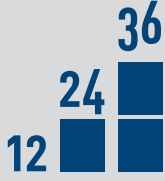
*Are you in need of a chiller but just for a limited time? No problem, thanks to our RENT service we supply and install units on rent for the required periods, with the possibility to redeem them once rental is over.*




**+39 0384 298981**

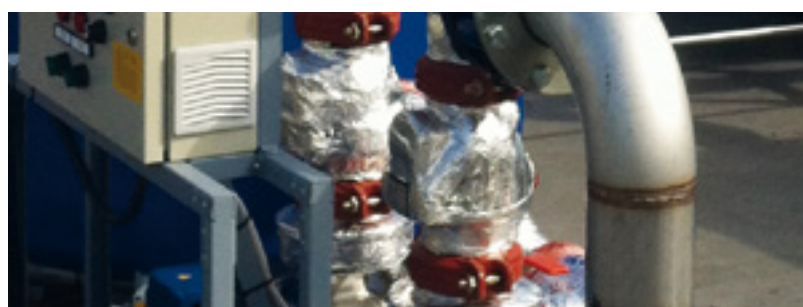
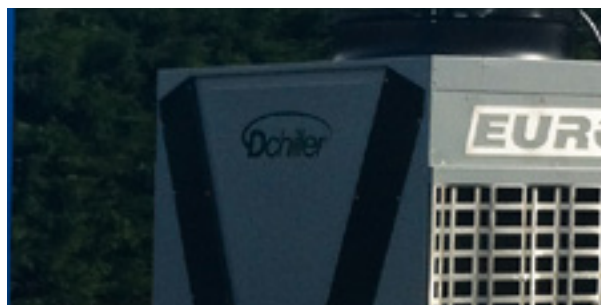












Service - ITA/ING-01/17 - FKDESIGN  
Eurochiller Srl si riserva il diritto di apportare modifiche ai dati ed alle informazioni indicate senza preavviso  
Eurochiller Srl reserves the right to modify the data and the informations herein quoted without notice

EUROCHILLER S.r.l. - Via Milano, 69 - 27030 Castello d'Agogna - PV - Italy  
Tel. +39 0384.298985 - Fax +39 0384.298984 - Service +39 0384.298981  
e-mail: eurochiller@eurochiller.com - www.eurochiller.com

 **EUROCHILLERGROUP**

