

Dear Customer,

Here below you can find the procedure to access to Phase Motion Control S.P.A. – Repair Customer Service:

- 1- Fill in the form below and send it to the following address:
  - [repair@phase.eu](mailto:repair@phase.eu)
- 2- After processing your request, you will receive an After-Sales Number (Repair Authorization Number – RM). The authorization number must be inserted always on the Delivery Note.

NOTE: Shipment without an After Sales Number will be rejected at customer expenses.

- 3- Shipment must be sent to the following address:

**PHASE MOTION CONTROL S.P.A.**  
**Via Pionieri ed Aviatori D'Italia N° 4,**  
**16154 Genoa (IT)**

The packaging must be suitable and compliant to exclude further damage.  
Shipment must be sent at customer expenses otherwise it will be rejected. Duties must be DDP otherwise will be claimed back to the customer.

- 4- PMC Repair department will analyze the product and will provide a cost document as soon as possible.
- 5- The repair will be processed as soon as the cost document will be sent back signed for approval.

PMC products are covered by 2 years warranty unless for different agreement with customer.

In case of repair under warranty, the product will be shipped back at PMC expenses.

In case of scrapping at PMC, the analysis costs will be deleted.

In those matters not expressly indicated, please, refer to “General Terms and Conditions of Sales – Point 10”

## Gentile Cliente

Per poter accedere al servizio Phase Motion Control S.P.A. – Repair Customer Service, Vi chiediamo di seguire la procedura sottostante:

- 1- Compilare il modulo sotto riportato in ogni sua parte ed inviarlo all'indirizzo:
  - [repair@phase.eu](mailto:repair@phase.eu)
- 2- Appena processata la richiesta, riceverete un numero After-Sales (Numero di Autorizzazione alla Riparazione - RM...) Il numero di autorizzazione dovrà essere inserito nel DDT di reso per riparazione.

NOTA: Le spedizioni prive di numero After-Sales verranno respinte e carico del cliente.

- 3- Il materiale da riparare dovrà essere inviato al seguente indirizzo:

**PHASE MOTION CONTROL S.P.A.**

**Via Pionieri ed Aviatori d'Italia N° 4.**

**16154 Genova (IT)**

L'imballo dovrà risultare idoneo e conforme in modo da escludere ulteriori danneggiamenti.  
I costi di spedizione verso PMC dovranno essere sostenuti dal Cliente.

- 4- Il reparto Repair di PMC provvederà all'analisi del materiale ed alla stesura del preventivo nel più breve tempo possibile.
- 5- La riparazione verrà eseguita non appena il preventivo verrà restituito dal Cliente firmato per accettazione.

La garanzia su tutti i prodotti PMC ha validità 2 anni eccetto accordi diversi col Cliente.

Nel caso di riparazioni in Garanzia, sarà a carico di PMC la sola spedizione di ritorno al Cliente.

In caso di rottamazione presso PMC i costi di analisi saranno cancellati.

Per quanto non specificatamente espresso, si prega di far riferimento alle nostre "Condizioni Generali di Fornitura – punto 10"

**Repair Request Form**  
Modulo Richiesta Riparazione

Company Name  
Ragione Sociale \_\_\_\_\_

Product Code  
Codice prodotto \_\_\_\_\_ SN \_\_\_\_\_

**Only PMC code and SN / Inserire solo codici e SN PMC**

Date of installation/test  
Data di installazione/collaudato \_\_\_\_\_

Working time before failure (estimated)  
Durata del funzionamento prima dell'anomalia (stimata) \_\_\_\_\_

Contact person:  
Persona di riferimento:

First name  
Nome \_\_\_\_\_

Last name  
Cognome \_\_\_\_\_

Phone  
Telefono \_\_\_\_\_

E-mail \_\_\_\_\_

Delivery addresss (if it is different from the Customer address)  
Indirizzo di consegna (se differente dall'indirizzo del cliente)

Company Name  
Ragione Sociale \_\_\_\_\_

Address  
Indirizzo \_\_\_\_\_

VAT number  
P.IVA \_\_\_\_\_

In order to optimize the analysis results, we kindly ask you to fill in the following table regarding a complete data collection of the issue.

Al fine di ottimizzare i risultati dell'analisi, vi chiediamo di compilare la seguente tabella relativa alla raccolta completa dei dati del problema.

TK / U3 LINES	Mark (X) / NOTES
Detailed description of the application Descrizione dettagliata dell'applicazione	
Description of the environment (e.g. dust presence, humidity, other external factors) Descrizione dell'ambiente di installazione (es: presenza di polvere, umidità, altri fattori esterni)	
<b>ELECTRO-MAGNETIC – Issues detected</b>	
Description of the duty cycle / stress test done Descrizione del ciclo di lavoro / stress test specifici eseguiti	
Insulation vs GND value / presence of short-circuit Valore di isolamento vs GND / presenza di corto circuito	
Marks of physical contact between rotor and stator Segni di contatto fisico tra rotore e statore	
Defect on cables Difetto sui cavi	
Issue on sensors / on feedback system Problema sui sensori / sul sistema di feedback	
Performance derating (KT check, if possible) Calo di prestazioni (misura del KT, se possibile)	
Description of anomaly on resin (e.g. puntual defects / colour or shape change / cracks) [TK only] Descrizione di anomalie sulla resina (es: difetti puntuali / cambiamenti nel colore o nella forma / cricche) [solo TK]	
Overheating issue Problema di surriscaldamento	
Cooling circuit - Coolant Leakage / Pressure drop Circuito di raffreddamento - Perdita di liquido / Caduta di pressione	
Snubber condition (capacitance values and visual description) [TK only] - <b>Please send ALWAYS snubber with motor to Repair Dept. in case of electric issue</b> Condizioni dello snubber (misura della capacità and descrizione visiva) [solo TK] - <b>Si prega di spedire SEMPRE lo snubber col motore al Reparto Riparazioni in caso di problema elettrico</b>	
Other issues Altre problematiche	
<b>MECHANICAL - Issues detected</b>	
Complete visual check Ispezione visiva completa	

MP12.3\_REV.4 - PMC - Procedura riparazioni



Phase Motion Control S.p.A.

Headquarters / Legal address  
Via Luigi Cibrario 4,  
16154 Genova, Italy

Warehouse  
Via Pionieri ed Aviatori d'Italia 4,  
16154 Genova, Italy

Ph.+39 010 835161  
info@phase.eu  
administration@pec.phase.eu

Cap Soc. Int. Versato Euro 5.000.000  
Iscr. Reg. Imprese di Genova - R.E.A. GE - 343807  
C.F./P.IVA IT03425740101

[www.phase.eu](http://www.phase.eu)

ISO 9001:2015 - ISO 14001:2015 - ISO 45001:2018

Description of any measure detected out of tolerance with accurate reference to the assembly drawing Descrizione di ogni misura fuori tolleranza con riferimento accurato al disegno di assieme	
Issue on carbon fiber [TK rotor only] Problematica della virola in fibra di carbonio	
Bearing status (description) Stato dei cuscinetti (descrizione)	
Shaft status (description) Stato dell'albero (descrizione)	
Flange status (description) Stato delle flange (descrizione)	
Presence of any noise (under load / without load) Presenza di rumore (sotto carico / senza carico)	
Other issues Altre problematiche	
<b>TW / MOVOC / Ax DRIVES / OTHERS - Electronics</b>	
Accurate description of the issue on electronic side Descrizione accurata delle problematiche riscontrate sull'elettronica	
Software - Firmware issue (description) Descrizione dei codici di errore o allarmi riscontrati	
Other issues (for mechanical side, it's possible to fill in the list above reported) Altre problematiche (per la parte meccanica, è possibile compilare la sezione sopra)	
<b>OTHER PRODUCTS</b>	
Detailed description of the issue Descrizione dettagliata della issue	

Thank you for your cooperation.  
Vi ringraziamo per la collaborazione.

Best Regards,

PMC Customer Service - Repair Dept.