



ПАМ'ЯТКА ПАРТНЕРА ПО ГАРАНТІИ

проектна светотехніка 2024

LEDEL

FEREKS

ARFA

01 Кто и каким способом принимает обращения?

Специалисты по гарантии и сервису принимают обращения:

- в электронном виде на почту: **service@ledel.ru**;
- в телефонном обращении по номеру: **8 (800) 100-30-30, доб. 2**;
- в сообщениях в WhatsApp/Telegram: **+7 (919) 690-20-37**

04 Кто и как быстро рассматривает обращения?

Специалисты по гарантии и сервису в течение **1 рабочего дня**



02 Где и как регистрируются обращения?

В системе регистрации обращений каждому обращению присваивается номер:

ЛХХХ - для продукции LEDEL,
ФХХХ - для продукции FEREKS,
АХХХ - для продукции ARFA

03 Какие есть способы урегулирования?

Стандартным способом урегулирования рекламаций является ремонт/замена неисправной продукции.

Любые прочие (индивидуальные) способы урегулирования рекламаций согласовываются письменно путем отправки Партнером официального письма на имя генерального директора завода-производителя

05 Какой срок и адрес для отправки неисправной продукции?

Партнер, в срок не более **21 рабочего дня с момента регистрации обращения**, отправляет неисправную продукцию в отдел гарантии и сервиса Производителя

По адресу:

терминал ТК "Деловые линии" в г. Казань, "Химград",
 тел.: 8 (800) 100 30 30, доб.2.

Получатель - ООО «ЛЕДЕЛ».

Плательщик:

ООО «ТД «ФЕРЕКС» ИНН 1624012390 для светильников бренда FEREKS;
 ООО «ЛЕДЕЛ» ИНН 1658106209 для светильников бренда LEDEL

К неисправной продукции при ее отправке Клиент прикладывает **заполненный Акт о выявлении неисправности отдельным грузовым местом**. В случае не предоставления неисправной продукции Партнером для диагностики и ремонта Производителю в течение 21 рабочего дня с момента регистрации обращения, Производитель вправе оставить претензию без дальнейшего рассмотрения

Какие претензии не являются гарантийными?

Негарантийными признаются случаи неисправности продукции:

- при наличии её механических повреждений;
- при использовании продукции в целях, не предусмотренных инструкцией;
- при повреждениях, возникших из-за несоблюдения правил монтажа, установки, настройки и эксплуатации продукции;
- при нарушении правил проведения или не проведении профилактических работ, предусмотренных сопроводительной документацией;
- при повреждениях, вызванных умышленными или ошибочными действиями потребителя, небрежным обращением с продукцией;
- при повреждениях, вызванных обстоятельствами непреодолимой силы (стихия, пожар, молния и т.п.);
- при повреждениях, вызванных попаданием внутрь продукции посторонних предметов, в том числе жидкостей, насекомых, грызунов;
- при повреждениях, вызванных доработкой продукции, внесением в изменений в конструктив или проведением самостоятельного ремонта;
- при повреждениях продукции вследствие неправильной транспортировки и хранения Клиентом;
- при повреждениях, вызванных использованием нестандартных (неоригинальных) расходных материалов и комплектующих частей;
- при повреждениях, вызванных перенапряжением питающей сети и превышением допустимых значений питающего напряжения на вводе, или использованием источников питания, не удовлетворяющих требованиям, которые описаны в сопроводительной документации на продукцию;
- при повреждениях, возникших из-за использования нелицензионного программного обеспечения, а также программ вирусов;
- после истечения установленного Производителем гарантийного срока

Где и как получать информацию о своих обращениях?

- По телефону:
8 (800) 100-30-30, доб. 2;
- в сообщениях по WhatsApp/Telegram:
+7 (919) 690-20-37, указывая номер обращения, присвоенный при первичном обращении

Какие сроки регистрации, диагностики и ремонта?

- Срок регистрации обращения:
1 рабочий день
- Срок диагностики:
5 рабочих дней с даты поступления неисправной продукции в отдел гарантии и сервиса
- Срок ремонта:
26 рабочих дней с даты проведения диагностики

Что делать, если произошло нарушение в сроках ответа/рассмотрения/ремонта?

Позвонить по телефонам:
8 (800) 100-30-30, доб. 2

Написать на почту:
service@ledel.ru

Написать в WhatsApp/Telegram:
+7 (919) 690-20-37

10 Что делать, если обращение признано негарантийным?

В случае признания неисправности негарантийным случаем ремонт/замена неисправной продукции осуществляется только при условии оплаты Клиентом услуги ремонта или предоставления замены. Оплата должна быть произведена в течение 10 рабочих дней с момента выставления счета. В случае если счет не оплачен оборудование отправляется Партнеру за счет получателя

11 Может ли партнер сам отремонтировать светильник?

В случае самостоятельного ремонта оборудования партнером светильник признается негарантийным. Для негарантийных светильников возможен ремонт на коммерческой основе

12 Ситуация, когда обратился «не Партнер» (или минуя Партнера)

Обращения принимаются только от Партнеров, с которыми заключен договор дилерской поставки. В случае обращения от «не Партнера», Партнер, с которым заключен договор дилерской поставки через сотрудника Департамента продаж Производителя вправе согласовать с Генеральным директором Производителя ремонт не от Партнера. При этом Производитель и «не Партнер» подписывают соглашение о проведении ремонта неисправной продукции

LEDEL

FEREKS

ARFA

**ПРОЕКТНАЯ
СВЕТОТЕХНИКА
2024**

РФ, г. Казань, ул. Мазита Гафури, 50
Тел.: +7 (919) 690-20-37
8 (800) 100-30-30, доб. 2
service@ledel.ru

IEK