

ПАМЯТКА ПАРТНЕРА

по условиям выполнения гарантийных
обязательств на продукцию



1. 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. 4;
- » в сообщениях в WhatsApp/Telegram: **+7 (919) 690-20-37**

2. Где и как регистрируются обращения?

В системе регистрации обращений каждому обращению присваивается номер:

Лxxx - для продукции LEDEL, **Фxxx** - для продукции FEREKS, **Аxxx** - для продукции ARFA

3. 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

4. Кто и как быстро рассматривает обращения?

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

5. 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.4.

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

6. 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 нелегального программного обеспечения, а также программ вирусов;
- после истечения установленного Производителем гарантийного срока

7. Где и как получать информацию о своих обращениях?

По телефону: 8 (800) 100-30-30, доб. 4; в сообщениях по WhatsApp/Telegram: +7 (919) 690-20-37, указывая номер обращения, присвоенный при первичном обращении

8. 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 - **21 рабочий день** с даты проведения диагностики

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

Позвонить по телефонам: 8 (800) 100-30-30, доб. 4 или +7 (987) 000-48-79.

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

11. Может ли партнер сам отремонтировать светильник?

Только негарантийные светильники (см. п.6)

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



РФ, г. Казань, ул. Мазита Гафури, 50
Тел.: +7 (919) 690-20-37
8 (800) 100-30-30, доб. 4

service@ledel.ru