

ПОЛОЖЕНИЕ

По гарантийному обслуживанию и замене электротехнической продукции ТМ «ЛЕДБЕЛ».

1. Общие положения

ЧП «ЛЕДБЕЛ», именуемое далее «**Предприятие**», осуществляет гарантийное обеспечение светодиодной осветительной продукции собственного производства в порядке, установленном настоящим **Положением**.

Под **гарантийным обеспечением** понимается прием и разрешение претензий к качеству продукции в пределах гарантийного срока.

Гарантийным обеспечением предполагается:

- **Гарантийное обслуживание** – устранение выявленных потребителем дефектов в условиях тех. отдела Предприятия;
- **Гарантийная замена** – замена оборудования со склада в случаях невозможности проведения гарантийного обслуживания.

2. Объем гарантийных обязательств

- 2.1. Гарантия Предприятия распространяется на продукцию ТМ «ЛЕДБЕЛ»: светодиодные трубки, светодиодные панели, светодиодные панели заливающего света (прожектора), светодиодные лампы и прочие светодиодные осветительные приборы, изготовленные непосредственно на производственных мощностях Предприятия;**
- 2.2. Гарантия Предприятия не распространяется на корпуса светильников и иные сборные и монтажные элементы, поставляемые в качестве комплектующих третьими лицами.**

3. Условия гарантийного обслуживания или замены.

3.1. Гарантийному обслуживанию или замене подлежит продукция, в которой выявлены дефекты, произошедшие по вине изготовителя:

- 3.1.1. Несоответствие требованиям государственных стандартов на данный тип продукции;
- 3.1.2. Несоблюдение технических условий, определяющих критерии качества, условия монтажа, эксплуатации, транспортирования и хранения;
- 3.1.3. Технологический брак, вследствие которого технические характеристики осветительного оборудования не соответствуют заявленным.

3.2. Гарантия не распространяется на светодиодную осветительную продукцию (изделия) ТМ «ЛЕДБЕЛ» в следующих случаях:

- 3.2.1. Отсутствует сопроводительная и договорная документация на осветительную продукцию (договор поставки и/или счет-протокол, товарная или товарно-транспортная накладная, паспорт изделия с отметками о продаже);
- 3.2.2. В сопроводительной документации допущены ошибки (расхождения по продукции указанной в претензии с фактически представленной);
- 3.2.3. На изделии присутствуют механические повреждения, возникшие в процессе эксплуатации или хранения у покупателя;
- 3.2.4. На изделии обнаруживаются признаки его несанкционированного вскрытия или регулировки (настройки), деформация крепежных элементов, нарушение целостности пломб, ярлыков, голографических наклеек, нарушение контрольных покрытий и т. п.;
- 3.2.5. На изделии обнаружены признаки нарушения технологии монтажа и условий эксплуатации (пользование нештатным инструментом, невыполнение требований к усилиям затяжки контактных элементов и т. п.);
- 3.2.6. При попадании внутрь изделия посторонних предметов, жидкостей или сыпучих веществ; наличия на поверхности изделия следов цементного раствора и/или внутри корпуса цементной или кирпичной пыли;
- 3.2.7. Обнаружены признаки воздействия на изделие сверхтока или повышенного напряжения;
- 3.2.8. На изделии присутствуют дефекты, вызванные внешним воздействием природного характера (пожар, наводнение, разряд молнии и т.п.);

3.2.9. На представляемой упаковке сделаны нештатные надписи.

3.3. Если акт приемки продукции по качеству (Приложение № 2) не составлен в момент передачи продукции совместно с сотрудником Предприятия, не принимаются претензии на механические повреждения (бой, скол, деформация, повреждение лакокрасочного покрытия и т.п.):

3.3.1. При самовывозе продукции со склада Предприятия;

3.3.2. При доставке продукции экспедитором Предприятия (для проверки продукции на складе Предприятия предоставляется место и время).

3.4. Не принимаются претензии на механические повреждения (бой, скол, деформация, повреждение лакокрасочного покрытия) при доставке продукции третьими сторонами (службы экспресс-доставки, экспедиторские службы и т.д.).

4. Сроки предъявления претензий.

4.1. Срок предъявления претензий Предприятию о недостатках продукции – в течении гарантийного срока на данную продукцию с момента продажи.

4.2. Срок рассмотрения претензии – 10 рабочих дней с момента представления покупателем изделий и документа на них.

5. Документы, представляемые покупателем, для гарантийного обслуживания или замены.

5.1. Акт рекламации (Приложение № 1).

5.2. Товарная или товарно-транспортная накладная на приобретение данной продукции (копия) с отметками о сдаче/приемке.

5.3. Копия договора поставки и/или счета-протокола на поставку данной продукции.

5.4. Паспорта изделий на данную продукцию с отметками о продаже.

5.5. Иные документы, предусмотренные Договором поставки, на основании которого была поставлена продукция.

5.6. Акт приемки продукции по качеству (Приложение № 2).

6. Документы, предоставляемые Предприятием по результатам рассмотрения претензии

6.1. Письменный ответ на претензию.

6.2. Техническое заключение (Приложение № 3) в случае необходимости.

7. Порядок осуществления гарантийного обеспечения

7.1. Предоставление претензионной продукции и сопроводительной документации в технический отдел Предприятия (транспортировка за счет Покупателя).

7.2. Рассмотрение о принятии продукции на гарантийное обеспечение и оформление Технического заключения (приложение № 3) с обоснованием приемки или отказа Покупателю в принятии изделий на гарантийное обеспечение в соответствии с условиями гарантийного обслуживания или замены.

7.3. При принятии на гарантийное обеспечение ремонт выполняется за счет Предприятия. Сроки ремонта согласуются с Покупателем, исходя из сложности ремонта, наличия комплектующих, графика производства и прочих факторов.

7.4. В случае, если срок ремонта превышает 10 рабочих дней, претензионная продукция может быть заменена Покупателю аналогичной продукцией при ее наличии на складе Предприятия.

7.5. При отказе от гарантийного обеспечения предоставленной Покупателем претензионной продукции техническим отделом Предприятия производится оформление обоснования об отказе от гарантийного обслуживания и

7.5.1. Покупателю предлагается произвести ремонт изделия на Предприятии за счет Покупателя;

7.5.2. Предприятием оформляется возврат изделия. В этом случае Покупатель обязан самостоятельно забрать претензионную продукцию со склада Предприятия в течение 30 календарных дней.

7.6. Порядок доставки продукции Покупателю в случае гарантийной замены или гарантийного ремонта осуществляется по согласованию между Предприятием и Покупателем.