

## **ПОЛОЖЕНИЕ**

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

#### **1. Общие положения**

Частное предприятие «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 представляемом изделии сделаны нештатные надписи;
  - 3.2.10. Изделие имеет следы эксплуатации в условиях, не соответствующих указанным в паспорте изделия (Руководстве по эксплуатации) (эксплуатация в агрессивных химических средах, при повышенной влажности, вибрации, температурах выше или ниже предусмотренных РЭ и т.п.);
  - 3.2.11. На изделия, повреждение которых вызвано использованием нестандартных запчастей, комплектующих, расходных и чистящих материалов, а также не соблюдением срока профилактического обслуживания, если таковое необходимо для данного типа изделия;
- 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. Претензионное письмо (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 возврат продукции Покупателю (транспортировка за счет Покупателя).**
- 7.6. Порядок доставки продукции Покупателю в случае гарантийной замены или гарантийного ремонта осуществляется по согласованию между Предприятием и Покупателем.**

**! Все товары ТМ «ЛЕДБЕЛ» являются работоспособными, комплектными и не имеют механических повреждений. Если при покупке товаров Покупателем не были предъявлены претензии по комплектации товаров, внешнему виду, наличию механических повреждений, то в дальнейшем такие претензии не принимаются.**

**Приложение № 1**

Директору ЧП «ЛЕДБЕЛ»

**ПРЕТЕНЗИОННОЕ ПИСЬМО.**

Настоящим представляем Вам перечень продукции, подлежащей гарантийному обслуживанию и \ или замене.

Таблица 1.

№ п\п	Наименование	Кол.	Дата покупки, номер товарной накладной, номер и дата договора и/или счета-протокола.	Краткое описание претензии на изделие
				Заключение ТО:
				Заключение ТО:
				Заключение ТО:
				Заключение ТО:

Подпись лица, предъявляющего претензии \_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ )  
Должность, организация, Фамилия И.О.

**ОТМЕТКИ О ДВИЖЕНИИ.**

Подразделение	Отметка о приеме (дата, подпись)	Отметка о сдаче (дата, подпись)
Покупатель		
Технический отдел		
Склад		

## Приложение 2

УТВЕРЖДАЮ  
Руководитель предприятия

Наименование получателя \_\_\_\_\_

Адрес \_\_\_\_\_

"\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

М. П.

### АКТ принятия продукции (товаров) по качеству

"\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

1. Место составления акта \_\_\_\_\_
2. Время начала принятия продукции (товаров) \_\_\_\_\_
3. Время окончания принятия \_\_\_\_\_
4. Наименование и адрес поставщика \_\_\_\_\_
5. Дата и номер расходной накладной \_\_\_\_\_
6. Способ отправки и дата отгрузки \_\_\_\_\_
7. Состояние тары и упаковки в момент осмотра продукции, \_\_\_\_\_
8. Замечания относительно маркировки, тары, упаковки, а также количества продукции, к которой принадлежит каждый из выявленных недостатков \_\_\_\_\_
9. Количество (вес), полное наименование и перечень предъявленной к проверке и фактически проверенной продукции:

N з/п	Наименование продукции	Единица измерения	Цена	По документам поставщика		Фактически поступило			
				количество	сумма	всего		в том числе брак	
						количество	сумма	количество	сумма
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

(Указать продукцию, качество которой не соответствует качеству, указанном в документе, который удостоверяет его качество)

10. Детальное описание выявленных недостатков и их характер \_\_\_\_\_
11. Вывод комиссии о характере выявленных дефектов в продукции и причины их возникновения \_\_\_\_\_
12. Члены комиссии предупреждены об ответственности за подписание акта, который содержит данные, которые не соответствуют действительности \_\_\_\_\_

Подписи членов комиссии:

1. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О.)

2. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(Ф. И. О.)

Представитель поставщика

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(Ф.И. О.)

Решение по  
претензии: \_\_\_\_\_

