



Порядок замены светильников при выходе их из строя в гарантийный период

Ноябрь, 2020

1. При выходе светильника из строя в гарантийный период эксплуатации, необходимо организовать его ремонт или замену силами и средствами организации производителя. Для этого необходимо составить акт рекламации с указанием причин выхода из строя светильника.
2. В акте рекламации следует отразить модель светильника, компанию производителя, дату изготовления светильника, дату монтажа. Для этого необходимо демонтировать светильник и считать информацию с маркировки на корпусе светильника. Сде
3. Для всех светильников, производимых для объектов АО «Тандер» производителем гарантируется работа светильника в диапазоне напряжения 180 ÷ 260 В. Гарантийные период эксплуатации – 5 лет. Дата начала гарантийных обязательств начинается со дня установки светильника на объекте.
4. Если на маркировке не указана дата изготовления светильника, то срок начала монтажа определить по дате открытия торговой точки или дате редизайна, в случае замены светильников во время проведения редизайна.
5. После определения марки, производителя и сроков гарантийных обязательств светильников действовать по алгоритму, определенного условиями соглашений с производителем (подробно в следующих слайдах).

Для ООО «Техника» - слайд № 3.

Для ООО «Стил-Лайт» - слайд № 4.

Для ООО «Смарт-Лампс» - слайд № 5.

Для ООО «Лайт-Сити» - слайд № 6.

Для ООО «Строй-Тех»- слайд № 7.

Гарантийный ремонт выполняется поставщиком (производителем) при возникновении неисправностей без вмешательства владельца оборудования

1. Гарантия распространяется:

- Не рабочее состояние приборов без видимых повреждений (достали из упаковки подключили, не работает)
- Диоды или их часть перестали светить
- Диоды светят не естественно тускло
- Неисправность блока питания или диодной ленты в результате изменения напряжения, если диапазон изменения составлял от 180 В до 260 В (в случае необходимости к акту-рекламации приложить выгрузку из АИИСКУЭ)
- Цветовая температура (Кельвинах) не соответствует заявленной в паспорте прибора.

2. Гарантия не распространяется на:

- Неисправность блока питания или диодной ленты в результате изменения напряжения превышающего диапазон от 180 В до 260 В, в том числе, ошибочное подключение группы светильников на линейное напряжение (380 В)
- Не качественный монтаж оборудования, в том числе подключение светильников на одну группу с превышением количества разрешенного производителем, указано в паспорте прибора
- Механические повреждения при транспортировке или в период эксплуатации.

1. Акт рекламации на светильник заполняет инженер филиала, подрядной или эксплуатирующей организации. Обязательные к заполнению поля отмечены «*».
2. Сканкопию заполненного акта рекламации следует отправить в адрес представителей ООО «Техника»: pt@faros.ru
3. Рекламация рассматривается техническим отделом ООО «Техника» в течении 3-х рабочих.
4. На основании полученных данных и их уточнениях, технический отдел ООО "Техника" принимает решение об отправке комплектующих для ремонта на объект.
5. По приходу комплектующих на объект, с представителем магазина согласуется дата визита инженера ООО "Техника" для проведения ремонта.
6. Представители ООО «Техника» производят ремонт светильников.
7. Вышедшие из строя элементы светильника отправляют на завод ООО "Техника" для диагностики причин выхода из строя.
8. В случае если светильники вышли из строя по причинам не предусмотренными гарантийными обязательствами, ООО "Техника" выставляет АО «Тандер» счет на оплату комплектующих и сумму понесенных расходов, при этом подкрепляет его актом диагностики.



Àèò ðáèèàìàöèè
ÏÏ Òãõíèèà



Ñââòèèüíèèè
Òãõíèèà

1. «Заявку на ремонт» светильника (включая фотографии) заполняет инженер филиала, подрядной или эксплуатирующей организации.
2. Сканкопию заполненной заявки следует отправить в адрес представителей ООО «Стил-Лайт»: help@selecta.ru
3. Рекламация рассматривается техническим отделом ООО «Стил-Лайт» в течении 3-х рабочих.
4. На основании полученных данных и их уточнениях, служба по работе с рекламациями ООО "Стил-Лайт" принимает решение о проведении диагностики на объекте.
5. С представителем магазина согласуется дата визита сотрудника сервисной службы ООО "Стил-Лайт" для проведения диагностики, последующего ремонта или замены оборудования на аналогичное установленному.
6. После проведения диагностики техническим отделом ООО «Стил-Лайт» выносится решение о причинах выхода светильников из строя.
7. В случае если светильники вышли из строя по причинам, предусмотренными гарантийными обязательствами, производится ремонт или замена оборудования за счет Производителя. По завершению ремонта оформляется «Акт выполненных работ».
8. При не гарантийном случае специалист компании информирует потребителя о причинах снятия оборудования с гарантии, составляет Акт. Выезд специалиста, в этом случае, является платным, потребитель компенсирует понесенные Производителем затраты.



ÏÏ Ñòèè-Èàéò



Ñââòèèüíèèè
ÑòèèÈàéò



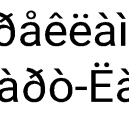

1. Акт рекламации на светильник заполняет инженер филиала, подрядной или эксплуатирующей организации. Обязательные к заполнению поля отмечены «*».
2. Сканкопию заполненного акта рекламации следует отправить в адрес представителей ООО «Лайт-сити»: LS-TD@yandex.ru.
3. Рекламация рассматривается техническим отделом ООО «Лайт-сити» в течении 3-х рабочих. Уточняются дополнительные обстоятельства выхода из строя светильников.
4. Принимается решение о дальнейших действиях и согласовываются сроки замены или проведения ремонтных работ.
5. После проведения диагностики выносится решение о причинах выхода светильников из строя.
6. В рамках гарантийного случая (некачественные комплектующие) меняется на аналогичный или ремонтируется за счёт Поставщика.
7. В случае если светильники вышли из строя по причинам не предусмотренными гарантийными обязательствами, ООО " Лайт-сити" выставляет АО «Тандер» счет на оплату комплектующих и сумму понесенных расходов, при этом подкрепляет его актом диагностики.



Àèò ðǎëëàìàöëë
Ëàéò-Ñèòè



Ñââòèëüíèèè
ËàéòÑèòè

1. Акт рекламации на светильник заполняется инженером филиала, подрядной или эксплуатирующей организацией. Обязательные к заполнению поля отмечены «*».  
2. Сканкопия заполненного акта рекламации отправляется в адрес представителей ООО «Смарт-Лампс»: nastya@smartlamps.ru, startsev@smartlamps.ru 
3. Рекламация рассматривается техническим отделом ООО «Смарт-Лампс». Срок рассмотрения от 1 до 3 рабочих дней.
4. На основании полученных данных и их уточнениях, техническим отделом по работе с рекламациями ООО "Смарт-Лампс" возможен дополнительный запрос доставки светильника на производство, или дополнительные фотооборудования/ его компонентов. 
5. Проведение диагностики, техническим отделом ООО "Смарт-Лампс" .
6. После проведения диагностики выносится решение о причинах выхода светильников из строя.
7. В рамках гарантийного случая прибор подлежит замене на аналогичный или ремонту за счёт Производителя (Поставщика).
8. В рамках не гарантийного случая прибор подлежит замене на аналогичный или ремонту за счёт Покупателя.
9. Дальнейшие действия по рекламации согласуются с менеджером компании «Смарт-Лампс», т.к. сроки замены или ремонта оборудования зависят от сложности и наличия комплектующих или товара на складе.

1. Оформление обращения в свободной форме в клиентский сервис производителя Signify: support.rca@signify.com или по телефону 8 10 800 7445 4775.
2. В обращении отразить:
 - название оборудования, его количество и 12NC код (12-ти-значный уникальный код оборудования),
 - общее количество такого установленного оборудования,
 - подробное описание обнаруженной неисправности и проведенные меры по ее устранению,
 - примерное время наработки в часах,
 - условия эксплуатации оборудования.
3. Прикрепить фотографии места установки, фотографию маркировки оборудования, фотографии или видео неисправности.
4. В обязательном порядке указать контакты ответственного представителя Заказчика: ФИО, номер телефона, электронная почта.
5. В случае подтверждения брака указать предпочитаемый вариант решения – замена оборудования с указанием адреса места получения нового товара (*ближайшего склада ЭТМ*).
6. В ответ на обращение придет письмо с уникальным номером обращения, подтверждающее, что запрос принят. При необходимости может быть запрошена дополнительная информация или материалы.
7. После обработки обращения будет доведена информацию о планируемых сроках решения запроса.
8. В рамках гарантийного случая прибор подлежит замене на аналогичный или ремонту за счёт поставщика.
9. В рамках не гарантийного случая прибор подлежит замене на аналогичный или ремонту за счёт покупателя.



ïðÿäîë
îáðàùáîÿ



Ñâòèèüíèèè
Ñòðîèèòã