



ООО «Фарос Агро»
432018, г. Ульяновск, ул. Хваткова, дом 17Е,
литер Х, помещение 20
ИНН 6382076916 / КПП 732701001

☎ 8 800 350 48 47
✉ sale@faros.ru
🌐 faros.ru

РЕГЛАМЕНТ
работы с рекламациями по продукции ТМ FAROS / ТМ ФАРОС
компании – российского производителя профессиональной проектной
светотехники FAROS LED
ООО «Фарос Агро», г. Ульяновск, ИНН / КПП: 6382076916 / 732701001

1. При возникновении брака на продукцию ТМ FAROS, возникшего в течение гарантийного срока на изделие от производителя (гарантийный срок указывается в паспорте изделия) партнёр предоставляет в компанию FAROS LED рекламацию, заполненную в соответствии с описанием в договоре поставки. Рекламация обрабатывается в компании FAROS LED в течение 1-2 рабочих дней с момента ее поступления.

2. В течение последующих 1-3 рабочих дней принимается решение по задаче, отправляются комплектующие для ремонта, ведется поиск сервисной бригады для ремонта при необходимости.

3. Сроки логистики могут быть различными в зависимости от удаленности объекта.

4. По факту поступления комплектующих на терминал или на объект ремонт производится в течение 1-3 рабочих дней, если нет иных обговоренных сроков ремонта объекта.

Итого: 8 рабочих дней, без учета логистики.

Ремонтные работы

1. Весь ассортиментный ряд светильников делится на 2 типа (перечень носит не окончательный характер и может меняться, по мере выпуска новой продукции или модификации имеющихся светильников):

ремонтпригодные* - когда возможен ремонт сервисной бригадой или собственными силами. К ним относятся: FF 100, FI 135, FI 180, FI 350, FI 595, FS 595, FS 500, FS 180, FS 10, FG 595, FG 180, FG 180 OPTI, FG 180 TWIST, FG 88, FG 300, FG 170, FG 10, FG 250, FL 1500, FL 30, FL 60, FL 60 DESIGN, FL 61, FL 58, FL 1700, FA 100 – в части электрики и оптики.

* - при условии монтажа на высоте до 4-х метров. При условии монтажа свыше 4-х метров все изделия ТМ FAROS относятся к категории неремонтпригодных.

неремонтпригодные - когда невозможен ремонт сервисной бригадой или собственными силами. К ним относятся: FI 600, FI 130, FI 131, FI 106, FI 75 SAFE, FZ 100, FZ 101, FG 240, FG 190, FG 190 SHELF, FG 50, FG 50 Ex, FG 55, FG 55x2, FG 60, FG 67, FG 120, FG 100, FD 111, FD 111 Ex, FD 112, FD 113, FP 200, FP 80, FP 150, FW 150, FA 100 – в части корпуса и ЛКП, FT 81, FT 250, FT 185, FT 85, FT 91, FM 595, FM 160, FM 250, FM 150, FM 110, FM 170, FM 171, FM 172.

2. В случае выхода из строя ремонтпригодных светильников компания FAROS LED берет на себя 100% всех затрат на ремонт и логистику.

При отправке комплектующих для ремонта ремонтпригодных светильников одного вида до 3 шт. допускается их списание; в случае отправки комплектующих на 4 шт. и более ремонтпригодных светильников одного вида - на объекте проводится диагностика, для выявления причин выхода из строя, по результатам которой, производится ремонт или составляется акт дефектовки, либо бракованные комплектующие подлежат возврату на завод для дальнейшей дефектовки.

3. При выходе из строя 4 шт. или более ремонтпригодных светильников одного вида они могут быть отремонтированы сервисной бригадой, или же высланы в адрес компании FAROS LED для дефектовки и ремонта на производстве. Компания FAROS LED берет на себя 100% всех затрат на ремонт и логистику.

В случае, если по результатам дефектовки рекламационных позиций брак компании FAROS LED не подтверждается, партнёру компании FAROS LED выставляется счет на оплату всех понесенных компанией FAROS LED затрат на ремонт и логистику. Если ремонт осуществлялся на производстве компании FAROS LED, то возврат отремонтированных рекламационных позиций дистрибьютору осуществляется за его счет.

4. При необходимости опережающей замены любого количества ремонтпригодных и неремонтпригодных светильников, дистрибьютор покупает необходимые для замены позиции у компании FAROS LED. Дистрибьютор самостоятельно производит монтаж новых позиций, демонтаж рекламационных позиций и отправляет их на дефектовку в адрес компании FAROS LED. Затраты, связанные с демонтажом /монтажом не компенсируются. Все логистические затраты несет компания FAROS LED.

В случае, если по результатам дефектовки рекламационных позиций брак FAROS LED не подтверждается, дистрибьютору выставляется счет на оплату всех понесенных компанией FAROS LED затрат на логистику, а возврат отремонтированных рекламационных позиций дистрибьютору осуществляется за его счет.

5. В случае выхода из строя неремонтпригодных светильников компания FAROS LED берет на себя 100% всех затрат на логистику и ремонт. Дистрибьютор самостоятельно производит демонтаж/монтаж рекламационных позиций. Затраты, связанные с демонтажом/монтажом не компенсируются.

В случае, если по результатам дефектовки данных позиций, брак компании FAROS LED не подтверждается, партнёру выставляется счет на оплату всех понесенных компанией FAROS LED, затрат на ремонт и логистику, а возврат отремонтированных рекламационных позиций дистрибьютору осуществляется за его счет.

УТВЕРЖДЕНО:

Управляющий FAROS LED
(ООО «Фарос Агро», ИНН 6382076916)



А.М. Киселев
15.04.2026 г.