

РЕГЛАМЕНТ

работы с рекламациями по продукции компании «Faros LED» (ООО «Фарос Агро» г. Ульяновск ИНН/КПП: 6382076916/732701001)

1. При возникновении брака партнёр предоставляет 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 изменяться, по мере выпуска новой продукции или модификации имеющейся):

ремонтпригодные - когда возможен ремонт сервисной бригадой или собственными силами. К ним относятся FG 250, FG 595, FG 180, FI 135 (высота подвеса до 4х метров), FG 60 и 61, 63(высота подвеса до 4х метров), FI 105, FL 80, FL 81, FL 1500, FL 750, FL 60, FL 110, FG 300, FL 58;

неремонтпригодные - когда невозможен ремонт сервисной бригадой или собственными силами. К ним относятся FG 240, FG 190, FG 191, FI 600, FG 50, FG 55, FG 60 и 61, 63(высота подвеса свыше 4х метров), FG 120, FG 100, FD 111, FD 112, FP 80, FP 150, FW 150, FI 135 (высота подвеса свыше 4х метров), FT 185, FT 190, FP 200, FP 250, FT 81, FT 91, FI 130, рециркуляторы.

2. В случае выхода из строя 1-3 ремонтпригодных светильников одного вида компания «Faros LED» берет на себя 100% всех затрат на ремонт и логистику.

При отправке комплектующих для ремонта 1-3 ремонтпригодных светильников одного вида допускается их списание, в случае отправки комплектующих на 4 и более ремонтпригодных светильников одного вида, все бракованные комплектующие подлежат возврату для дальнейшей дефектовки.

3. При выходе из строя 4-х 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. Логистические затраты несет компания «Faros LED».

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.

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.

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




А.М. Киселев