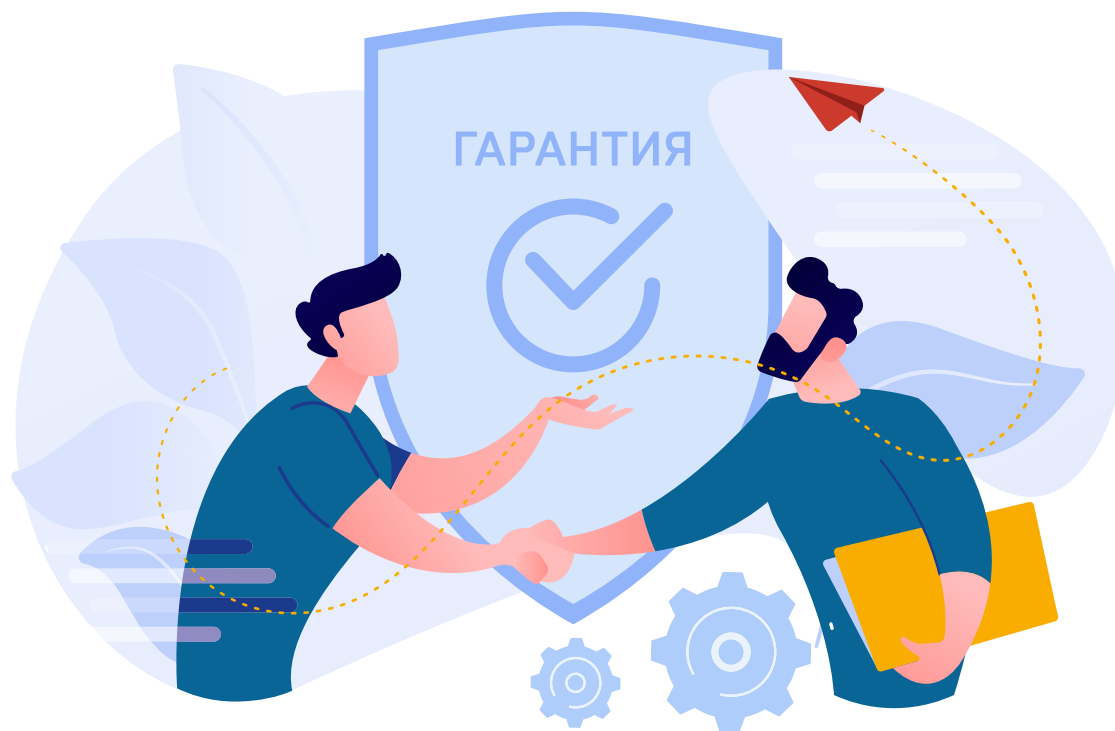


# ПАМЯТКА ПАРТНЕРА

по условиям выполнения  
гарантийных обязательств



**LEDEL**

**FEREKS**

**ARFA**  
ПОТОЛКИ И СВЕТ



## 1. Кто и каким способом принимает обращения?

Специалисты по гарантии и сервису принимают обращения:

- в электронном виде на почту:  
**service@ledel.ru;**
- в телефонном обращении по номеру:  
**8 (800) 100-30-30, доб. 4;**
- в сообщениях в WhatsApp/Telegram:  
**+7 (919) 690-20-37**



## 4. Кто и как быстро рассматривает обращения?

Специалисты по гарантии и сервису в течение **1 рабочего дня**



## 2. Где и как регистрируются обращения?

В системе регистрации обращений каждому обращению присваивается номер:

**Lxxx** - для продукции LEDEL,  
**Fxxx** - для продукции FEREKS,  
**Axxx** - для продукции ARFA



## 5. Какой срок и адрес для отправки неисправной продукции?

Партнер, в срок не более **21 рабочего дня с момента регистрации обращения**, отправляет неисправную продукцию в отдел гарантии и сервиса Производителя

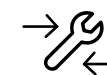
### По адресу:

терминал ТК "Деловые линии" в г. Казань, "Химград",  
тел.: 8 (800) 100 30 30, доб.4. Получатель - ООО «ЛЕДЕЛ».

### Плательщик:

ООО «ТД «ФЕРЕКС» ИНН 1624012390 для светильников бренда FEREKS;  
ООО «ЛЕДЕЛ» ИНН 1658106209 для светильников бренда LEDEL

К неисправной продукции при ее отправке Клиент прикладывает **заполненный Акт о выявлении неисправности отдельным грузовым местом**. В случае не предоставления неисправной продукции Партнером для диагностики и ремонта Производителю в течение 21 рабочего дня с момента регистрации обращения, Производитель вправе оставить претензию без дальнейшего рассмотрения



## 3. Какие есть способы урегулирования?

**Стандартным способом** урегулирования рекламаций является **ремонт/замена неисправной продукции**.

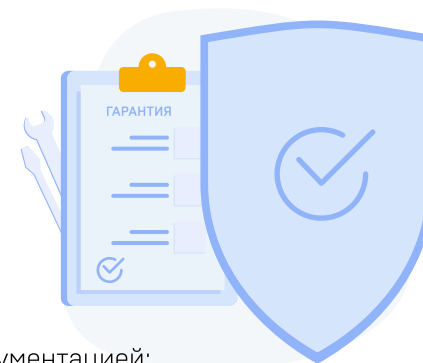
Любые прочие (индивидуальные) способы урегулирования рекламаций согласовываются письменно путем отправки Партнером официального письма на имя генерального директора завода-производителя



## 6. Какие претензии не являются гарантийными?

**Негарантийными признаются случаи неисправности продукции:**

- при наличии её механических повреждений;
- при использовании продукции в целях, не предусмотренных инструкцией;
- при повреждениях, возникших из-за несоблюдения правил монтажа, установки, настройки и эксплуатации продукции;
- при нарушении правил проведения или не проведении профилактических работ, предусмотренных сопроводительной документацией;
- при повреждениях, вызванных умышленными или ошибочными действиями потребителя, небрежным обращением с продукцией;
- при повреждениях, вызванных обстоятельствами непреодолимой силы (стихия, пожар, молния и т.п.);
- при повреждениях, вызванных попаданием внутрь продукции посторонних предметов, в том числе жидкостей, насекомых, грызунов;
- при повреждениях, вызванных доработкой продукции, внесением в изменений в конструктив или проведением самостоятельного ремонта;
- при повреждениях продукции вследствие неправильной транспортировки и хранения Клиентом;
- при повреждениях, вызванных использованием нестандартных (неоригинальных) расходных материалов и комплектующих частей;
- при повреждениях, вызванных перенапряжением питающей сети и превышением допустимых значений питающего напряжения на вводе, или использованием источников питания, не удовлетворяющих требованиям, которые описаны в сопроводительной документации на продукцию;
- при повреждениях, возникших из-за использования нелегального программного обеспечения, а также программ вирусов;
- после истечения установленного Производителем гарантийного срока



## 7. Где и как получать информацию о своих обращениях?

- По телефону:  
**8 (800) 100-30-30, доб. 4;**
- в сообщениях по WhatsApp/Telegram:  
**+7 (919) 690-20-37,**

указывая номер обращения, присвоенный при первичном обращении



## 8. Какие сроки регистрации, диагностики и ремонта?

- Срок регистрации обращения:  
1 рабочий день.
- Срок диагностики: 5 рабочих дней с даты поступления неисправной продукции в отдел гарантии и сервиса.
- Срок ремонта: 26 рабочих дней с даты прибытия оборудования в службу сервиса



## 9. Что делать, если произошло нарушение в сроках ответа/рассмотрения/ремонта?

- Позвонить по телефонам:  
**8 (800) 100-30-30, доб. 4**
- Написать на почту:  
**service@ledel.ru**
- Написать в WhatsApp/Telegram:  
**+7 (919) 690-20-37**



## 10. Что делать, если обращение признано негарантийным?

В случае признания неисправности негарантийным случаем ремонт/замена неисправной продукции осуществляется только при условии оплаты Клиентом услуги ремонта или предоставления замены. Оплата должна быть произведена в течение 10 рабочих дней с момента выставления счета. В случае если счет не оплачен оборудование отправляется Партнеру за счет получателя



## 11. Может ли партнер сам отремонтировать светильник?

В случае самостоятельного ремонта оборудования партнером светильник признается негарантийным. Для негарантийных светильников возможен ремонт на коммерческой основе.



## 12. Ситуация, когда обратился "не Партнер" (или минуя Партнера)

Обращения принимаются только от Партнеров, с которыми заключен договор дилерской поставки. В случае обращения от "не Партнера", Партнер, с которым заключен договор дилерской поставки через сотрудника Департамента продаж Производителя вправе согласовать с Генеральным директором Производителя ремонт не от Партнера. При этом Производитель и "не Партнер" подписывают соглашение о проведении ремонта неисправной продукции

