Регламент работы с браком.

Общие положения:

Компания ООО «Эслайт», выпускающая серийно, светодиодные светильники под торговой маркой «Эслайт», гарантирует, что все вышедшие из строя светильники «Эслайт» будут отремонтированы или заменены при соблюдении данного регламента.

Контактная информация для обращений к Производителю по вопросам ремонта светильников «Эслайт»: т.8(812)245-16-48 e-mail: stas88-85@mail.ru

Термины и определения:

Производитель – компания ООО «Эслайт», выпускающая серийно, светодиодные светильники под торговой маркой «Эслайт».

СЦ – компания, авторизованная производителем, для выполнения гарантийных обязательств на светодиодные светильники торговой марки «Эслайт».

Дилер – компания или индивидуальный предприниматель, который приобрел светодиодные светильники у Производителя, для последующей перепродажи.

Потребитель – компания или индивидуальный предприниматель использующие светодиодные светильники для собственных нужд.\*

Брак – светильник, вышедший из строя в течении гарантийного срока, установленного Производителем при отсутствии внешних механических воздействий.

Транспортировка – перевозка Брака за счет производителя (в обе стороны) от ближайшего к Потребителю или Дилеру терминала транспортной компании Деловые Линии.

Акт рекламации – форма заявления, установленная Производителем для Транспортировки Брака, обязательная для заполнения Дилером или Потребителем.

Описание процессов:

1. Замена брака.
	1. Обнаруженного Дилером.

Если при входном контроле, до передачи Потребителю, светодиодных светильников «Эслайт», будут обнаружены не работающие, то такие светильники подлежат замене за счет Производителя.

Для замены таких светильников Дилеру необходимо:

- Подтвердить Производителю товарный вид бракованных светильников

- Заполнить Акт рекламации и переслать его в электронном виде Производителю

- Получить от Производителя подтверждение о замене данных светильников и осуществить транспортировку.

- Отправить копию или № ТТН в электронном виде Производителю

- Получить от Производителя информацию о транспортировке НОВЫХ светильников в адрес Дилера

* 1. Обнаруженного Потребителем.

Если при входном контроле, до начала эксплуатации, светодиодных светильников «Эслайт», будут обнаружены не работающие, то такие светильники подлежат замене за счет Производителя.

Для замены таких светильников Потребителю необходимо:

- Подтвердить Производителю товарный вид бракованных светильников

- Заполнить Акт рекламации и переслать его в электронном виде Производителю

- Получить от Производителя подтверждение о замене данных светильников и осуществить транспортировку.

- Отправить копию или № ТТН в электронном виде Производителю

- Получить от Производителя информацию о транспортировке НОВЫХ светильников в адрес Потребителя.

1. Ремонт брака.

После начала эксплуатации светодиодных светильников «Эслайт», вышедшие из строя светильники подлежат ремонту при помощи СЦ или Производителя.

При выходе из строя светильника «Эслайт» Потребителю необходимо:

- Заполнить Акт рекламации и переслать его в электронном виде в ближайший СЦ (информация о СЦ расположена на <http://www.eslight.ru/__________>) либо Производителю.\*\*

- Получить от СЦ или Производителя данные на транспортировку Брака и примерный срок возврата отремонтированных светильников.

- Согласно полученным данным Потребитель осуществляет доставку Брака своими силами и за свой счет до СЦ или терминала транспортной компании указанной Производителем для последующей транспортировки.

- Получить от СЦ или Производителя информацию о дате забора исправных светильников.

- В назначенную дату Потребитель своими силами и за свой счет производит забор исправных светильников из СЦ или терминала транспортной компании указанной Производителем.

Ответственность за исполнение регламента лежит на Производителе.

\* данный регламент не рассматривает взаимоотношения, между Производителем и розничным покупателем, права которого определяются законом «О Защите прав потребителей»

\*\* Предварительная передача информации о модели и причине выхода из строя, позволит принять решение о замене или ремонте светильника, что сократит количество посещений и время на передачу и получение светильника из СЦ или от Производителя.