Общество с ограниченной ответственностью «Трион»
Смольная ул., д. 24А, пом. 1/16, Москва, 125445
Тел./факс: +7(495) 560-48-57; e-mail:moscow@trion-led.ru; www.trion-led.ru
ОКПО 27335237; ОРГН 1187031053494; ИНН/КПП 7017440771/774301001

Порядок работы с рекламациями по продукции компании «Трион»

При наличии рекламации Покупатель сообщает о браке и высылает по электронной почте в адрес ответственного менеджера скан Акта брака (Приложение № 1). В Акте брака должны содержаться сведения о модели рекламационного товара, номер серии (при наличии такового), количестве товара данной серии, номере документа реализации, по которой данный товар был отгружен Поставщиком, а также краткое описание неисправности или признаков ненормального функционирования товара.

Внимание! ООО «Трион» разъясняет потребителям своей продукции, какие именно случаи не могут быть признаны гарантийными:

1. Истекший период гарантийного срока эксплуатации изделия.
2. Следы ремонта изделия.
3. Нарушение целостности изделия или отсутствие гарантийной пломбы на изделии.
4. Наличие посторонних предметов (например, металлической стружки) внутри изделия.
5. Повреждение клеммных колодок изделия.
6. Следы подачи сетевого напряжения на клемму заземления и/или выходные клеммы изделия.
7. Превышение допустимого напряжения или тока по входу (выход из строя элементов защиты входных цепей изделия – варистора или предохранителя).
8. Наличие явных следов эксплуатации изделия в условиях температур, выходящих за рамки, указанные в паспорте изделия (например, пожелтение или почернение материала и/или лакокрасочного покрытия корпуса).
9. Повреждение корпуса изделия.
10. Повреждение печатной платы изделия.
11. Повреждение регулировочных компонентов изделия (таких, как DIP-переключатели).
12. Попадание воды на печатную плату изделия.
13. Несоответствие корпуса изделия и печатной платы в нём.
14. Некомплект изделия: отсутствие крышки корпуса, компонентов на печатной плате, изоляционной плёнки, винта заземления; для БАП – отсутствие аккумуляторной батареи.
15. Заливка изделия компаундом/силиконом силами потребителя.
16. Длина проводов на входе или выходе изделия менее 40 мм (для изделий, где это предусмотрено конструкцией и комплектацией).
17. Присутствуют механические повреждения светодиодного модуля, влияющие на его работоспособность (например, механическое повреждение светодиодов, проводников на плате, разъёмов и других компонентов).
18. Имеются следы электрического повреждения диода (пробой платы, неисправность БП и т. п.) в виде характерных «чёрных точек» на кристаллах или защитном диоде.
19. Имеются следы химических паров или перегрева диода (чаще всего сероводород) внутри светодиода – уход люминофора (явная неоднородность) с кристаллов.
20. Электрическое повреждение проводников на модуле – разрыв проводников из-за электрического перенапряжения.

После получения Акта брака, Покупателю сообщается номер рекламации. Данный номер рекламации Покупатель наносит на тару отправления, и отправляет рекламационный товар вместе с оригиналом Акта брака на терминал «Москва Лихачевский» транспортной компании «Деловые линии» по адресу: г. Химки, квартал Лихачевский, проезд Малый, земельный участок 3, отправление с рекламацией для ООО «Трион». Отправка производится за счет Покупателя. При признании случая рекламации гарантийным, Поставщик компенсирует Покупателю затраты на транспортировку. По факту отправки Покупатель извещает об этом ответственного менеджера и сообщает номер накладной Транспортной Компании.

Внимание! Несогласованные отправления без Акта брака и/или не содержащие на таре номера рекламации могут рассматриваться неопределенный срок.

После получения рекламации Поставщиком в течении 14 (четырнадцати) рабочих дней высылается заключение по рекламационному товару с указанием причин выхода из строя рекламационного товара. В случае, если товар подлежит ремонту, он бесплатно восстанавливается до рабочего состояния и отправляется Покупателю. Отправка восстановленного товара по гарантийному случаю производится за счет Поставщика. При наступлении не гарантийного случая товар по умолчанию списывается и утилизируется Поставщиком. При гарантийном случае Покупатель высылает возвратные бухгалтерские документы на такой товар, а Поставщиком производится ответная реализация заменного товара в адрес Покупателя. Отправка заменного товара по гарантийному случаю производится за счет Поставщика. Также Покупатель в праве потребовать возврат денежных средств, либо зачесть стоимость рекламационного товара в счет приобретения другого товара.

Приложение №1
Образец Акта приёма-передачи товара на экспертизу

Форма рекламационного акта, заполняемого
при возникновении рекламационного случая

Акт приёма-передачи товара на экспертизу
№ _____ от «__» _____20__г.

ООО «_____» передает в сервисный центр ООО «Трион», находящийся по адресу г. Химки, квартал Лихачевский, проезд Малый, земельный участок 3, товар согласно таблице №1 для проведения проверки качества (диагностики, экспертизы) в рамках предъявленной претензии с требованием

_____

Таблица №1

№ п/п	Наименование оборудования по накладной	Серия	Ед. изм.	Кол-во	Номер и дата накладной	Дефект кратко

Директор ООО «____» _____

И.И. Иванов «___»_____20__г.

м.п.

Поставщик _____ Покупатель _____