



Правила работы с рекламациями

Общие положения

1. Поставщик обязуется безвозмездно отремонтировать или заменить вышедшее из строя оборудование в течение гарантийного срока с момента приобретения при соблюдении соответствующих условий эксплуатации, указанных в паспорте изделия.
2. В случае необходимости расширения гарантии возможно воспользоваться системой iStellar.Warranty, которая описана на сайте www.istellar.ru
3. Если оборудование обладает существенными механическими повреждениями, либо подверглось доработке без согласования с производителем, либо были нарушены требования по эксплуатации, указанные в паспорте изделия, случай не признаётся гарантийным.

Обработка рекламаций

4. В случае выхода из строя продукции бренда iStellar™ эксплуатант оборудования заполняет рекламационный листок (скачивается на сайте www.istellar.ru). Этот листок отправляется в виде электронного письма на почтовый ящик rec@istellar.ru. Информация обрабатывается специалистами iStellar™ в течение 1-2 рабочих дней.
5. В течение 3 рабочих дней принимается решение по рекламации, эксплуатант уведомляется о решении письменно на электронную почту и посредством телефонного звонка. Одновременно отправляются комплектующие для ремонта, ведётся поиск бригады для ремонта при необходимости. В случае сетевых потребителей возможно создание обменного фонда комплектующих для ускорения процесса ремонта оборудования.
6. Логистика осуществляется силами транспортных компаний.
7. По факту поступления необходимых материалов ремонт производится в течение 2-3 рабочих дней, либо в иные сроки, оговоренные с эксплуатантом.

Проведение ремонтных работ

8. В случае единовременного выхода из строя оборудования, не превышающего 1,5% от общей поставки, компания iStellar™ берет на себя полностью затраты на ремонт и логистику. Эксплуатант должен быть готов к возврату бракованной продукции в товарном виде.
9. В случае единовременного выхода из строя оборудования, превышающего 1,5% от общей поставки, компания iStellar™ проводит экспертизу по вышедшему из строя оборудованию. На время проведения экспертизы организовывается опережающая замена оборудования (в случае наличия необходимых комплектующих) или организовывается ремонт силами компании iStellar™. После завершения экспертизы и подтверждения заводского брака компания iStellar™ берет на себя полностью затраты на ремонт и логистику. В случае нарушений условий эксплуатации и признания случая не гарантийным эксплуатант берет на себя полностью затраты на произведённый ремонт и логистику.
10. В случае если светильник эксплуатируется в сложно доступном месте (например высота подвеса больше 4 метров), то эксплуатанту предоставляется оборудование для опережающей замены, эксплуатант самостоятельно производит замену оборудования на объекте. Далее проводится дефектовка и процедура соответствует второй части п.9. выше.