

Информационное письмо

ДАТА: 04.10.2016

ИНФОРМАЦИЯ О ПРОДУКЦИИ

ТЕМА: Временная процедура
по оформлению гарантийных случаев
однофазных ИБП и аксессуаров к ним

Уважаемые партнеры!

Настоящим письмом сообщаем вам, что с 04.10.2016 г. введена временная процедура по оформлению гарантийных случаев однофазных ИБП и аксессуаров к ним (далее ИБП).

В случае обнаружения бракованной продукции Клиентом в период гарантийного использования оборудования Клиент должен самостоятельно обратиться в сервисный центр, предоставив оборудование для проведения диагностики/ ремонта/ замены.

При себе необходимо иметь документы о покупке или заполненный гарантийный талон.

В случае отсутствия сервисного центра в городе установки ИБП и невозможности доставки оборудования в ближайший сервисный центр в разумные сроки Клиенту необходимо обратиться в представительство Группы Legrand для проведения удаленной диагностики и принятия решения по гарантийному случаю.

По завершению удаленной диагностики принимается решение о подтверждении факта гарантийного случая. Далее происходит согласование о возврате/ замене данного оборудования через Партнера, продавшего ИБП. Партнер, получая на руки неисправный ИБП и подтверждение факта гарантийного случая, оформляет претензию и пакет документов, необходимых по существующей процедуре компенсации бракованной продукции Legrand. В случае возникновения дополнительных расходов (отправка оборудования для проведения диагностики при невозможности проведения удаленной работы и т.п.) Партнер обязан предоставить полный пакет документов с детализацией всех расходов, указав сумму расходов в Претензии по браку.

В случае обнаружения на складе бракованной продукции Партнер должен обратиться в представительство Группы Legrand для проведения удаленной диагностики и принятия решения по гарантийному случаю.

В случае подтверждения факта гарантийного случая Партнер оформляет претензию и пакет документов, необходимых по существующей процедуре компенсации бракованной продукции Legrand.

При возникновении дополнительных расходов (отправка оборудования для проведения диагностики при невозможности проведения удаленной работы и т.п.) Партнер обязан предоставить полный пакет документов с детализацией всех расходов, указав сумму расходов в Претензии по браку.

Настоящая процедура действительна только на территории Российской Федерации.

Срок действия данной процедуры - вплоть до вступления в силу обновленной единой процедуры оформления гарантийных случаев.

Вопросы по данной процедуре Вы можете задать руководителю направления сервиса ИБП и решений ЦОД Никите Баширову, тел.: +7 (495) 660-75-50, доб.5934, email: nikita.bashirov@legrand.ru.

С уважением,

Руководитель направления
сервиса ИБП
и решений ЦОД



Баширов Никита