

Дата
05.10.2018

Гарантийная политика на автомобильную продукцию OSRAM (некоммерческое использование) для дистрибьюторов ООО «ОСРАМ»

Условия данной лимитированной гарантийной политики на автомобильную продукцию должны выполняться каждым партнером компании ООО «ОСРАМ».

Инструкция служит схемой обработки рекламаций, в случае поступления претензии от вашего дилера или магазина, которому вы продавали продукцию OSRAM, а также в случае, если брак был обнаружен до продажи продукции (поврежденная продукция или упаковка, несоответствие упаковки с товаром, несоответствие количества товара с заявленным и т. д.).

Компания ООО «ОСРАМ» рассматривает рекламации только на продукцию, приобретенную непосредственно у компании ООО «ОСРАМ», поэтому для рассмотрения рекламации необходимо предоставить документальное подтверждение покупки у компании ООО «ОСРАМ».

Существует 3 различных процедуры оформления гарантийного случая (в зависимости от продукции и типа дефекта), которые необходимо соблюдать при предъявлении претензии.

Ниже описаны подробные схемы рассмотрения рекламации для каждого из случаев.

1. Продукция, на которую распространяется официальная гарантия OSRAM.

На определенную группу товаров OSRAM существует гарантия от производителя. Данная гарантия дает возможность обменять некачественный товар в течении всего гарантийного срока, установленного производителем. Гарантийный срок начинает действовать с даты, указанной в чеке, который был выдан конечному покупателю при продаже. Вся продукция с гарантией от производителя имеет соответствующую информацию на упаковке со сроком гарантии.

Ознакомиться со списком продукции OSRAM, на которую существует гарантия от производителя, можно в файле «Гарантия на автомобильную продукцию OSRAM», который предоставляется компанией ООО «ОСРАМ» по запросу на электронный адрес ru_support@osram.com или из примечания 3 этого файла.

В данной ситуации, для рассмотрения гарантийного случая существует две схемы обработки рекламации:

А. Проверить продукцию на неисправность самостоятельно. Если по результатам диагностики неисправность продукции подтверждается - необходимо:

- заполнить рекламационную карту с **обязательным указанием номера счет-фактуры**, выданной ООО «ОСРАМ» при продаже и даты продажи товара конечному клиенту, которая указана в товарном чеке.
- сделать фотографии/видео, на которых четко виден дефект, и отправить информацию на электронный адрес ru_support@osram.com.

При самостоятельном рассмотрении товара на неисправность стоит заметить, что любой товар не должен иметь каких-либо внешних повреждений или вмешательств в конструкцию. В противном случае компания OSRAM оставляет за собой право в отказе от дальнейшей компенсации.

В случае, если к вам поступает жалоба по галогенным лампам семейства Ultra Life, как правило, для принятия решения, вам достаточно прислать фотографии колбы лампы крупным планом на электронный адрес ru_support@osram.com. без дополнительной диагностики.

Более подробная инструкция по заполнению рекламационной карты, необходимых фотографий и видео находится в рекламационной карте автомобильной продукции. Рекламационную карту можно получить по запросу на электронный адрес ru_support@osram.com.

Важно! Если этого будет требовать ситуация, по запросу OSRAM, раз в три месяца, вам будет необходимо отправлять накопившейся признанный вами дефектный товар в московский офис ООО «ОСРАМ».

В. В случае, если проверить товар на неисправность самостоятельно нет возможности, необходимо:

- заполнить рекламационную карту с **обязательным указанием номера счет-фактуры**, выданной при продаже и даты продажи товара конечному клиенту, которая указана в товарном чеке
- предварительно согласовав отправку, отправить неисправный товар в компанию OSRAM. Согласовать отправку можно написав соответствующее письмо на электронный адрес ru_support@osram.com.

2. Продукция, на которую не распространяется официальная гарантия OSRAM, имеющая очевидный заводской дефект, обнаруженный до установки в автомобиль.

Компания осуществляет замену своей продукции в случае, если причиной дефекта является очевидный заводской брак. К таким дефектам относятся:

- механические дефекты без признаков установки в автомобиль (неправильное позиционирование колбы относительно цоколя лампы, плохая пайка элементов лампы и т. д.)

При этом на лампе должны отсутствовать признаки механических воздействий, которые могут возникнуть при установке лампы в автомобиль.

В случае, если продукция попадает под данные условие, вам необходимо:

- Заполнить рекламационную карту, с **обязательным указанием номера счет-фактуры**, выданной при продаже и даты продажи товара конечному клиенту, которая указана в товарном чеке (в случае если заводской дефект был обнаружен после продажи товара конечному клиенту).
- Сделать фотографии/видео, на которых четко виден дефект, и отправить информацию на электронный адрес ru_support@osram.com.

Более подробная инструкция по необходимым фотографиям и видео находится в гарантийной карте автомобильной продукции. Рекламационную карту можно получить по запросу на электронный адрес ru_support@osram.com.

Важно! Если этого будет требовать ситуация, по запросу OSRAM, раз в три месяца, вам будет необходимо отправлять накопившейся признанный вами дефектный товар в московский офис ООО «ОСРАМ».

3. Продукция, на которую не распространяется официальная гарантия OSRAM, без очевидных заводских дефектов.

Во всех остальных случаях, если продукция отсутствует в списке «Гарантия на автомобильную продукцию OSRAM» (предоставляется компанией ООО «ОСРАМ» по запросу), и не попадает под условия пункта 2, компания **ООО «ОСРАМ» не производит компенсаций за товар по таким рекламациям.**

К данному пункту относится вся галогенная продукция (кроме галогенных ламп головного света семейства Ultra Life) и ксеноновая продукция (кроме семейства Ultra Life и Original), если неисправность товара наступила уже после установки в автомобиль.

Отсутствие официальной гарантии OSRAM на выше описанную группу товаров связано с тем, что срок службы автомобильной лампы зависит от многих параметров: напряжения бортовой сети в автомобиле, вибрации, времени вождения в день и т.д. Поэтому не представляется возможным предсказать срок службы лампы на конкретном автомобиле и тем самым гарантировать какой-либо срок.

В случае же, если потребитель считает, что причиной выхода из строя лампы является заводской дефект, а не условия эксплуатации продукции в автомобиле, потребителю необходимо самостоятельно доказать, что товар неисправен по причине заводского дефекта. Для этого необходимо осуществить экспертизу в сертифицированном сервисном центре и предоставить официальное заключение сервисного центра о неисправности товара именно по причине заводского дефекта. В случае такого подтверждения заводского дефекта, компания ООО «ОСРАМ» компенсирует все затраты на проведение экспертизы и заменяет некачественный товар.

В примечании 1 вы найдёте информацию по среднему сроку службы ламп при нормальном использовании.

В примечании 2 вы найдете информацию по замене товара в случае проблем связанных с транспортировкой продукции (поврежденная коробка, битая продукция и т. д.), или проблем, связанных с идентификацией товара (несоответствие упаковки с товаром, несоответствие количества товара с заявленным и т. д.).

В примечании 3 вы найдете информацию по гарантии для каждой лампы OSRAM.

Нуриахметов Артем,
Технический специалист отдела «Специальное освещение»
ООО«ОСРАМ»



4/8

Примечание 1

Сообщаем, что существует понятие **«средний срок службы»** который не является **понятием гарантии на лампы**. Понятие «средний срок службы» служит для понимания срока службы лампы и рассчитывается исходя из статистики определенного количества тестируемых ламп в результате испытания при правильном напряжении и отсутствии вибраций при тестировании.

Он измеряется в часах и для каждой лампы разный. Средний срок службы указан на сайте www.osram.ru, а также в листе технической информации, который по запросу может быть предоставлен компанией OSRAM.

Примечание 2

В случае возникновения проблем, связанных с транспортировкой продукции или идентификацией (несоответствие упаковки с товаром, несоответствие количества товара с заявленным и т. д.), вам необходимо проверить ваше соглашение с компанией ООО «ОСРАМ» на предмет минимального количества дефектной продукции, при которой компания ООО «ОСРАМ» осуществляет компенсацию. В случае возникновения данных проблем просьба обращаться в отдел по работе с клиентами написав соответствующее письмо на электронный адрес ru_support@osram.com.

Примечание 3

Список продукции OSRAM на которую существует гарантия от производителя

Светодиодная продукция OSRAM		Светодиодная продукция OSRAM		Светодиодная продукция OSRAM	
Артикул	Гарантия, лет	Артикул	Гарантия, лет	Артикул	Гарантия, лет
LEDHL102-BK	2	1557YE-02B	6	7915YE-02B	6
LEDHL102-CM	2	7556CW-02B	6	6431BL-01B	4
LEDHL102-GT1	2	7556YE-02B	6	6431CW-01B	4
LEDPE5101	2	3557CW-02B	6	6436CW-01B	4
LEDDR1102	5	1557R-02B	6	6436BL-01B	4
LEDDR1301 CL15	3	7556R-02B	6	6441BL-01B	4
LEDFOG101	5	3557R-02B	6	6441CW-01B	4
LEDFOG102	5	7557YE-02B	6	1457CW-02B	4
LEDFOG101 TY M	2	3557YE-02B	6	1457YE-02B	4
LEDFOG101 VW M	2	3850CW-02B	6	1457R-02B	4
LEDFOG101 NIS M	2	3850WW-02B	6	7457YE-02B	4
LEDFOG101 INF M	2	3924CW-02B	6	7456CW-02B	4
LEDFOG103 SR	5	3924WW-02B	6	7456YE-02B	4
LEDFOG103 GD	5	9213CW-02B	6	7456R-02B	4
LEDFOG103 BL	5	9213R-02B	6	3547CW-02B	4
LEDFOG201	3	7915CW-02B	6	3547YE-02B	4
LEDCBCTRL103	3	7915YE-02B	6	3547R-02B	4
LEDFOG 103/201 TY	2	7915R-02B	6	7715CW-02B	4
LEDFOG 103/201 VW	2	7905CW-02B	6	7715YE-02B	4
LEDFOG 103/201 NIS	2	7905YE-02B	6	7715R-02B	4
9645CW	5	7905R-02B	6	7705CW-02B	4
66220CW	5	2850CW-02B	6	7705YE-02B	4
9506CW	5	2850WW-02B	6	7705R-02B	4
65211CW	5	2850BL-02B	6	9212CW-02B	4
65210CW	5	2855YE-02B	6	2880YE-02B	4
6497CW-01B	6	2824CW-02B	6	2880R-02B	4
6497WW-01B	6	2824WW-02B	6	2880GR-02B	4
6498CW-01B	6	7905YE-02B	6	2880BL-02B	4
6498WW-01B	6	7905CW-02B	6	2880CW-02B	4
6499CW-01B	6	7905R-02B	6	7458CW-02B	4
6499WW-01B	6	7915CW-02B	6	7458R-02B	4
1557CW-02B	6	7915R-02B	6	7458YE-02B	4

ООО «ОСРАМ»
 115230, г. Москва,
 Варшавское ш., д. 47, корпус 4
 Тел.: +7 (499) 649-70-70
 E-mail: info@osram.ru



Светодиодная продукция OSRAM		Светодиодная продукция OSRAM		Галогенная продукция OSRAM		
Артикул	Гарантия, лет	Артикул	Гарантия, лет	Артикул	Семейство	Гарантия, лет
7459YE-02B	4	LEDIL201	2	64150ULT	ULTRA LIFE	3+1
7716CW-02B	4	LEDIL202	2	64150ULT-01B	ULTRA LIFE	3+1
7716R-02B	4	LEDIL203	2	64150ULT-HCB	ULTRA LIFE	3+1
7716YE-02B	4	LEDIL204	2	64193ULT	ULTRA LIFE	3+1
7706CW-02B	4	LEDIL205	2	64193ULT-01B	ULTRA LIFE	3+1
7706R-02B	4	LEDIL206	2	64193ULT-HCB	ULTRA LIFE	3+1
7706YE-02B	4	LEDIL207	2	64210ULT	ULTRA LIFE	3+1
1458CW-02B	4	LEDIL209	2	64210ULT-01B	ULTRA LIFE	3+1
1458R-02B	4	COPILOT M+7	2	64210ULT-HCB	ULTRA LIFE	3+1
1458YE-02B	4	COPILOT L+7	2	64211ULT	ULTRA LIFE	3+1
3548CW-02B	4	LEDSSL302	2	64211ULT-01B	ULTRA LIFE	3+1
3548R-02B	4	LEDSSL101	2	64211ULT-HCB	ULTRA LIFE	3+1
3548YE-02B	4					
LEDCBCTRL101	3					
LEDCBCTRL102	3					
LEDEXT101	2					
LEDINT103	2					
LEDEXT102-03	2					
LEDEXT102-04	2					
LEDEXT102-10	2					
LEDINT102	2					
LEDINT104	2					
LEDINT201	2					
LEDINT201-SEC	2					
LEDINT202	2					
LEDINT203	2					
LEDIL103	3					
LEDIL104	3					
LEDIL105	3					
LEDIL106	3					
LEDIL107	3					
LEDIL108	3					

ООО «ОСРАМ»
 ИНН: 7725302820
 КПП: 772501001
 Код по ОКПО: 45346011
 Код по ОКОНХ 51.43.1

Почтовый адрес:
 ООО «ОСРАМ»
 115230, г. Москва,
 Варшавское ш., д. 47,
 корпус 4

Банковские реквизиты:
 р/с 40702810000014859283
 в АО «ЮниКредит Банк», г. Москва.
 БИК 044525545, к/с 30101810300000000545
 Адрес банка: 119034 г. Москва,
 Пречистенская наб., д.9

Генеральный директор:
 Каверин Д.В.

ООО «ОСРАМ»
 115230, г. Москва,
 Варшавское ш., д. 47, корпус 4
 Тел.: +7 (499) 649-70-70
 E-mail: info@osram.ru

OSRAM

Ксеноновая продукция OSRAM			Ксеноновая продукция OSRAM		
Артикул	Семейство	Гарантия, лет	Артикул	Семейство	Гарантия, лет
66140	XENARC ORIGINAL	4	66340XNB	XENARC NIGHT BREAKER UNLIMITED	1*
66150	XENARC ORIGINAL	4	66340XNB-HCB	XENARC NIGHT BREAKER UNLIMITED	1*
66240	XENARC ORIGINAL	4	66440XNB	XENARC NIGHT BREAKER UNLIMITED	1*
66250	XENARC ORIGINAL	4	66440XNB-HCB	XENARC NIGHT BREAKER UNLIMITED	1*
66340	XENARC ORIGINAL	4	66140CBI	XENARC COOL BLUE INTENSE	1*
66350	XENARC ORIGINAL	4	66140CBI-HCB	XENARC COOL BLUE INTENSE	1*
66440	XENARC ORIGINAL	4	66150CBI	XENARC COOL BLUE INTENSE	1*
66450	XENARC ORIGINAL	4	66240CBI	XENARC COOL BLUE INTENSE	1*
66548	XENARC ORIGINAL	4	66240CBI-HCB	XENARC COOL BLUE INTENSE	1*
66140ULT	XENARC ULTRA LIFE	10	66250CBI	XENARC COOL BLUE INTENSE	1*
66140ULT-HCB	XENARC ULTRA LIFE	10	66340CBI	XENARC COOL BLUE INTENSE	1*
66240ULT	XENARC ULTRA LIFE	10	66340CBI-HCB	XENARC COOL BLUE INTENSE	1*
66240ULT-HCB	XENARC ULTRA LIFE	10	66440CBI	XENARC COOL BLUE INTENSE	1*
66340ULT	XENARC ULTRA LIFE	10	66440CBI-HCB	XENARC COOL BLUE INTENSE	1*
66340ULT-HCB	XENARC ULTRA LIFE	10	66140CBB-HCB	XENARC COOL BLUE BOOST	1*
66440ULT	XENARC ULTRA LIFE	10	66240CBB-HCB	XENARC COOL BLUE BOOST	1*
66440ULT-HCB	XENARC ULTRA LIFE	10	66340CBB-HCB	XENARC COOL BLUE BOOST	1*
66140XNL	XENARC NIGHT BREAKER LASER	1*	66440CBB-HCB	XENARC COOL BLUE BOOST	1*
66140XNL-HCB	XENARC NIGHT BREAKER LASER	1*			
66240XNL	XENARC NIGHT BREAKER LASER	1*			
66240XNL-HCB	XENARC NIGHT BREAKER LASER	1*			
66340XNL	XENARC NIGHT BREAKER LASER	1*			
66340XNL-HCB	XENARC NIGHT BREAKER LASER	1*			
66440XNL	XENARC NIGHT BREAKER LASER	1*			
66440XNL-HCB	XENARC NIGHT BREAKER LASER	1*			
66140XNB	XENARC NIGHT BREAKER UNLIMITED	1*			
66140XNB-HCB	XENARC NIGHT BREAKER UNLIMITED	1*			
66240XNB	XENARC NIGHT BREAKER UNLIMITED	1*			
66240XNB-HCB	XENARC NIGHT BREAKER UNLIMITED	1*			

ООО «ОСРАМ»
 ИНН: 7725302820
 КПП: 772501001
 Код по ОКПО: 45346011
 Код по ОКОНХ 51.43.1

Почтовый адрес:
 ООО «ОСРАМ»
 115230, г. Москва,
 Варшавское ш., д. 47,
 корпус 4

Банковские реквизиты:
 р/с 40702810000014859283
 в АО «Юникредит Банк», г. Москва.
 БИК 044525545, к/с 3010181030000000545
 Адрес банка: 119034 г. Москва,
 Пречистенская наб., д.9

Генеральный директор:
 Каверин Д.В.