

Дата
05.10.2018

Гарантийная политика OSRAM в отношении автомобильной продукции (некоммерческое использование) для розничных магазинов и поставщиков продукции ООО «ОСРАМ»

Условия данной лимитированной гарантийной политики в отношении автомобильной продукции должны выполняться каждой компанией, которая продает продукцию OSRAM.

Инструкция служит схемой обработки рекламаций, в случае поступления претензии от конечного клиента или розничных магазинов.

ООО «ОСРАМ» рассматривает рекламации только на продукцию, приобретённую непосредственно у ООО «ОСРАМ», поэтому для рассмотрения рекламации просим вас обращаться к поставщикам, у которых вы приобрели продукцию OSRAM. Ваш поставщик, следуя по цепочке продажи товара, передаст информацию по рекламации в компанию, которая приобрела продукцию непосредственно у ООО «ОСРАМ». Далее эта компания решает вопрос о гарантийных обязательствах с OSRAM.

Все поступающие рекламации обрабатываются в зависимости от типа продукции и дефекта, о которых идёт речь в рекламации. Далее приводится подробное описание трех возможных типов продукции и дефекта. Для упрощения и ускорения процесса обработки рекламаций на продукт и урегулирования всех возникающих вопросов с поставщиком просим вас ознакомиться с каждым из них.

1. Продукция, на которую распространяется официальная гарантия OSRAM.

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

Список продукции OSRAM, на которую выдается гарантия от производителя, приводится в файле «Гарантия на автомобильную продукцию OSRAM». Файл предоставляется по запросу вашему дилеру. Также эта информация приводится в примечании 2 данного файла.

Если на продукцию распространяется официальная гарантия OSRAM, для рассмотрения гарантийного случая вам необходимо обратиться к поставщику, у которого вы приобрели продукцию OSRAM. Ваш поставщик, следуя по цепочке продажи товара, передаст информацию по рекламации в компанию, которая приобретала продукцию непосредственно у ООО «ОСРАМ». Далее эта компания решает вопрос о гарантийных обязательствах с OSRAM.

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 расположение колбы относительно цоколя лампы, некачественная пайка элементов лампы и т. д.)

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

Если причиной дефекта является описанная выше ситуация, ООО ОСРАМ осуществляет замену товара. Для замены товара вам необходимо обратиться к поставщику, у которого вы приобрели продукцию OSRAM. Ваш поставщик, следуя по цепочке продажи товара, передаст информацию по рекламации в компанию, которая приобретала продукцию непосредственно у ООО «ОСРАМ». Далее эта компания решает вопрос о гарантийных обязательствах с OSRAM.

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

Во всех остальных случаях, если продукта нет в списке «Гарантия на автомобильную продукцию OSRAM» (предоставляется ООО «ОСРАМ» по запросу), и он не отвечает условиям пункта 2, 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 семейств Ultra Life и Original), если неисправность товара наступила уже после установки в автомобиль.

Отсутствие официальной гарантии OSRAM на вышеописанную группу товаров связано с тем, что срок службы автомобильной лампы зависит от целого ряда параметров –

2/7

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

OSRAM

напряжения бортовой сети в автомобиле, вибрации, времени вождения в день и т.д. Поэтому не представляется возможным предсказать срок службы лампы после установки в конкретный автомобиль и, соответственно, невозможно гарантировать какой-либо срок службы.

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 провести 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 ООО «ОСРАМ» компенсирует потребителю все затраты на проведение экспертизы и произведёт замену некачественного товара. В этом случае вам необходимо обратиться к поставщику, у которого вы приобрели продукцию OSRAM. Ваш поставщик, следуя по цепочке продажи товара, передаст информацию по рекламации в компанию, которая приобретала продукцию непосредственно у ООО «ОСРАМ». Далее эта компания решает вопрос о гарантийных обязательствах с OSRAM.

В **примечании 1** вы найдёте информацию по среднему сроку службы ламп при соблюдении нормальных условий эксплуатации.

В **примечании 2** вы найдёте информацию по гарантии для каждой лампы OSRAM.

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



3/7

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.

Примечание 1

Сообщаем, что существует понятие **«средний срок службы»**, которое не совпадает с понятием **гарантии на лампы**. Понятие «средний срок службы» служит для прогнозирования срока службы лампы. Такой срок рассчитывается на основании статистики, то есть срока службы определенного количества тестируемых ламп при правильном напряжении и отсутствии вибраций.

Средний срок службы 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

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-GTI | 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

OSRAM

| 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 | LED3L302 | 2 | 64211ULT-01B | ULTRA LIFE | 3+1 |
| 3548R-02B | 4 | LED3L101 | 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.

| 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* | | | |