


Коммерческая тайна ООО «Белый свет 2000»
г. Москва, Факультетский переулок, дом 12, строение 3, этаж 4, комната 3

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор


С.Ю. Горюшин

«07» Февраль 2022г.

СЕРВИСНАЯ ПОЛИТИКА

ООО «БЕЛЫЙ СВЕТ 2000»

Москва, 2022

Содержание.

| | |
|---|--------|
| 1. Основы сервисной политики | стр. 3 |
| 2. Основные определения | стр. 3 |
| 3. Структура организации сервиса | стр. 4 |
| 4. Ответственность | стр. 4 |
| 4.1. БС несет ответственность:..... | стр. 4 |
| 4.2. БС не несет ответственность:..... | стр. 4 |
| 4.3. Спорные вопросы, касающиеся неработоспособности изделия:..... | стр. 4 |
| 5. Гарантийное обслуживание | стр. 4 |
| 5.1. Гарантийные обязательства | стр. 4 |
| 5.2. Стандартные гарантийные условия БС включают в себя: | стр. 5 |
| 5.3. Стандартные гарантийные условия БС не включают в себя: | стр. 5 |
| 5.4. Первый пуск и условия предоставления гарантийного обслуживания | стр. 5 |
| 5.5. Постановка на гарантийный учет | стр. 5 |
| 5.5.1. Постановка на гарантийный учет ЦАУ, ИБП, ЩАО, ПУАО | стр. 6 |
| 5.5.2. Постановка на гарантийный учет САО и БАП | стр. 6 |
| 5.6. Гарантийные сроки на продукцию БС | стр. 6 |
| 5.7. Условия увеличения гарантийных сроков | стр. 7 |
| 5.8. Условия отказа от гарантийного обслуживания | стр. 7 |
| 5.9. Гарантийный ремонт | стр. 8 |
| 6. Сервисная политика в отношении различных видов продукции | стр. 8 |
| 7. Порядок и сроки обработки сервисного обращения | стр. 8 |
| 8. Послегарантийное сервисное обслуживание | стр. 9 |
| 8.1 В отношении продукции БС | стр. 9 |
| 8.2 В отношении продукции других производителей | стр. 9 |
| 9. Утилизация | стр. 9 |

1. Основы сервисной политики.

Глобальный сервис и широкомасштабное сервисное обслуживание являются одним из основных акцентов бизнеса компании ООО «Белый Свет 2000» в области аварийного освещения. Сервис продукции компании БС в сфере удовлетворения потребностей клиента не имеет аналогов на российском рынке систем аварийного освещения.

Сервис компании БС включает:

- гарантийное обслуживание оборудования для аварийного освещения;
- техническое обслуживание оборудования для аварийного освещения;
- оперативную поставку запасных частей и комплектующих;
- технические консультации;
- информационную поддержку;
- техническое обучение;
- прочие сервисные услуги.

Структура сервисной службы позволяет решать проблемы, связанные с обслуживанием и ремонтом оборудования для аварийного освещения любых производителей на территории Российской Федерации.

Сервисная политика компании ООО «Белый Свет 2000» — это индивидуальный подход к каждому партнеру с целью создания безупречного сервиса.

Настоящая Сервисная политика утверждена для периода работы с 01.01.2022г. по 31.12.2024г., для всей территории РФ. На территории других государств гарантийный сервис осуществляется в соответствии с действующим российским и международным законодательством. Все обязательства, взятые компанией БС в части обеспечения сервиса ранее, сохраняются без изменения. Это будет касаться и дальнейшей модификации настоящей Сервисной Политики.

2. Основные определения

БС – это компания-производитель оборудования ООО «Белый Свет 2000».

Гарантийные обязательства – это безвозмездное для конечного пользователя устранение Сервисной службой БС неисправностей и дефектов оборудования торговой марки БС путем диагностики, настройки и ремонта его составных частей или изделия в целом.

Гарантийные работы - работы по устранению неисправностей и дефектов изделия, выявленных в течение Гарантийного срока.

Гарантийный срок – период, в течение которого действуют Гарантийные обязательства.

Компания-производитель оборудования – компания, изготавливающая оборудование (светотехническое, бытовое и т.д.), в составе которого применяются изделия компании БС.

Официальные дилеры/дистрибьюторы БС – компании, имеющие Дистрибьюторский договор с компанией БС.

Первый пуск (ввод изделия в эксплуатацию) – работы, которые выполняет обслуживающая/монтажная организация перед постановкой оборудования на гарантию.

Сервисный менеджер ООО «Белый Свет 2000» – штатный сотрудник Сервисного отдела БС, отвечающий за сервисную деятельность.

Сервисная служба БС – подразделение БС, отвечающее за сервисную деятельность.

Торговая фирма – компания, закупающая оборудование БС у Официальных дилеров/дистрибьюторов БС.

Конечный потребитель – компания, нуждающаяся (или потенциально нуждающаяся) в сервисном обслуживании систем аварийного освещения.

Техническое обслуживание - это комплекс профилактических мероприятий, проводимых для поддержания оборудования БС в исправном техническом состоянии, с целью увеличения срока его безотказной работы.

ШМ – шеф-монтажные работы по установке и подключению оборудования на объекте заказчика;

ПНР – пусконаладочные работы по настройке, конфигурированию и проверке (тестированию) установленного и подключенного оборудования на объекте заказчика;

3. Структура организации сервиса.

В соответствии с условиями сервисной политики компании БС, сервисное обслуживание оборудования организовано таким образом, что Конечный пользователь обеспечивается качественным и быстрым сервисом с соблюдением условий Гарантийного обслуживания независимо от путей поступления оборудования:

- через ООО «Белый Свет 2000»
- через дистрибьюторов/дилеров БС
- через Компании - производители оборудования

БС в лице сервисного менеджера (Сервисной службы БС) осуществляет координирующую роль в организации сервиса.

Сервисный менеджер осуществляет сопровождение возникших сервисных случаев.

Сервисный менеджер контактирует с конечными пользователями по собственной инициативе, при обращении к нему конечных пользователей, по поручению или запросу дистрибьютора (дилера) БС.

Сервисный менеджер ведет отчетность по сервису.

4. Ответственность.

4.1 ООО «Белый Свет 2000» несет ответственность:

- 4.1.1 - за обеспечение эффективного сервисного обслуживания оборудования БС в РФ, Белоруссии и Казахстане (на территории других государств сервис оборудования БС производится в соответствии с условиями базовой гарантии по действующим российским и международным законодательствам) независимо от того, каким путем оборудование попало к Конечному пользователю;
- 4.1.2 - за своевременную поставку запасных частей;
- 4.1.3 - за своевременную диагностику и ремонт оборудования БС;
- 4.1.4 - за обеспечение качественного и быстрого сервиса при обращении к нему Конечного пользователя или представителя компании БС независимо от условий гарантии;
- 4.1.5 - за все контакты с Конечным пользователем и за удовлетворение потребностей Конечного пользователя в сервисном обслуживании продукции БС;
- 4.1.6 - за согласование и подписание сервисных договоров по оказанию сервисных услуг;

4.2 ООО «Белый Свет 2000» не несет ответственность:

- 4.2.1 - за возможный вред, прямо или косвенно нанесенный продукцией БС людям, домашним животным, имуществу в случае, если это произошло в результате несоблюдения правил и условий эксплуатации, нарушении правил ввода изделия в эксплуатацию, умышленных или неосторожных действий потребителем или третьими лицами.
- 4.2.2 - за любые повреждения изделия, связанные с несоблюдением правил и условий, изложенных в руководстве по эксплуатации, паспорте и иной технической документации, прилагаемой к данному продукту БС;

4.3 Спорные вопросы, касающиеся неработоспособности изделия:

- 4.3.1 Спорные вопросы, касающиеся неработоспособности изделия, решаются независимой экспертизой. Экспертиза оплачивается Изготовителем - в случае необходимости проведения гарантийного ремонта, или Потребителем - в случае нарушения условий гарантии.

5. Гарантийное обслуживание

5.1 Гарантийные обязательства.

- 5.1.1 БС принимает на себя гарантийные обязательства по всей поставляемой продукции, в соответствии с действующим законодательством РФ и внутренними стандартами предприятия.

5.1.2 БС гарантирует конечному потребителю соблюдение комплектности, работоспособности продукции и соответствие её параметров характеристикам, указанным в эксплуатационной документации, на протяжении всего гарантийного срока в случае соблюдения условий эксплуатации.

5.1.3 В течение гарантийного срока Изготовитель обязуется осуществлять гарантийный ремонт изделия в случае обнаружения заводского брака.

5.1.4 *Гарантийные обязательства не распространяются на лампы и стартеры.*

5.2 *Стандартные гарантийные условия от ООО "Белый Свет 2000" включают в себя:*

5.2.1 бесплатное предоставление запчастей (или целых приборов в случаях, когда ремонт не предусмотрен или нецелесообразен);

5.2.2 оплату непосредственных работ по ремонту;

5.2.3 в случае признания, после проведения диагностики, неисправности доставленной на ремонт продукции гарантийным случаем - бесплатную доставку от Сервисной службы БС до Пользователя;

5.3 *Стандартные гарантийные условия от ООО "Белый Свет 2000» не включают в себя:*

5.3.1 демонтаж неисправного оборудования и последующий монтаж исправленного оборудования (включая гарантийный случай);

5.3.2 Компенсацию расходов на демонтаж неисправного оборудования и последующий монтаж исправленного оборудования (включая гарантийный случай);

5.3.3 Компенсацию расходов на привлечение подъёмных механизмов для демонтажа неисправного оборудования и последующего монтажа исправленного оборудования (включая гарантийный случай);

5.3.4 Компенсацию иных косвенных убытков, понесенных из-за выхода из строя оборудования (включая гарантийный случай), не указанных в п.5.2;

5.3.5 доставку неисправной продукции БС на диагностику по маршруту: Пользователь – Сервисная служба БС (включая гарантийный случай);

5.3.6 в случае признания, после проведения диагностики, неисправности доставленной на ремонт продукции не гарантийным случаем (просроченный срок гарантии, отказ от гарантии по иным причинам) - бесплатную доставку от Сервисной службы БС до Пользователя;

5.3.7 транспортные и командировочные расходы сервисного специалиста в случае сервисного вызова по инициативе заказчика;

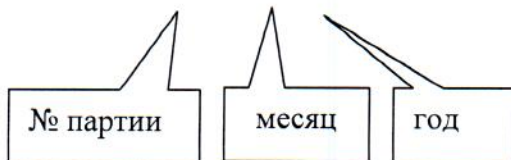
5.4 *Первый пуск и условия предоставления гарантийного обслуживания.*

Конечный пользователь обязан иметь один из перечисленных документов на выбор:

- 5.4.1 - Для световых приборов аварийного освещения (далее САО) и блоков аварийного питания (далее БАП):
- паспорт изделия (гарантийный срок исчисляется с даты, указанной в паспорте изделия);
 - накладная или акт по форме КС-2 (гарантийный срок исчисляется с даты, указанной в накладной или в акте);
 - паспорт объекта (гарантийный срок исчисляется с даты, указанной в паспорте объекта);

При отсутствии выше указанных документов дата начала гарантии определяется по серийному номеру продукта:

XXXXXX. XX. XX



При отсутствии или сильном повреждении этикетки с серийным номером, делающим невозможным определить серийный номер продукта, гарантия не предоставляется.

5.2.2 - Для центральных аккумуляторных установок (далее ЦАУ), источников бесперебойного питания (далее ИБП), щитов аварийного освещения (далее ЩАО) и пультов управления аварийным освещением (далее ПУАО) – паспорт изделия, который должен содержать:

- модель системы;
- серийный номер;
- дату продажи;
- дату первого пуска (ввода изделия в эксплуатацию);
- название, адрес и телефон обслуживающей/монтажной организации, осуществившей первый пуск (ввод изделия в эксплуатацию);
- подпись и фамилию технического специалиста, выполнившего первый пуск;

Гарантия действительна только при вводе изделия в эксплуатацию (первом пуске) авторизованным партнером БС.

5.5 Постановка на гарантийный учет.

Постановку на Гарантийный учет необходимо выполнить в течение 2 месяцев с момента приобретения продукции.

5.5.1 Постановка на гарантийный учет ЦАУ, ИБП, ЩАО, ПУАО.

Первый пуск (ввод изделия в эксплуатацию) и постановка на гарантийный учёт является обязательным условием гарантийного обслуживания ЦАУ, ИБП, ЩАО и ПУАО. Постановка на гарантийный учет для потребителя предоставляется бесплатно.

Для постановки изделия на гарантийный учёт потребителю необходимо выслать (по факсу, электронной почте) в сервисную службу БС заявку (официальное письмо) о постановке на гарантийный учёт. Заявка на постановку ЦАУ, ИБП, ЩАО и ПУАО на гарантийный учёт может быть совмещена с официальным вызовом на ШИМ и ПНР.

5.5.2 постановка на гарантийный учет САО и БАП. (Вкладывать вместе с паспортом)

Постановка на гарантийный учет САО и БАП не является обязательным условием гарантийного обслуживания, но даёт преимущество:

✓ при постановке на гарантийный учет смонтированного оборудования, гарантийный срок начинается с даты ввода оборудования в эксплуатацию;

Для постановки на гарантийный учёт САО и БАП, установленных на объекте, Конечному потребителю необходимо выслать (по факсу, электронной почте) непосредственно в адрес сервисной службы БС заявку о постановке на гарантийный учёт (официальное письмо).

5.6 Гарантийные сроки на продукцию БС

5.6.1 Гарантийный срок и условия гарантийного обслуживания индивидуальные для каждой категории продукции БС, и прописаны (указаны) в паспорте изделия.

5.6.2 После устранения недостатков товара гарантийный срок на него продлевается на период, в течение которого товар не использовался (находился в ремонте). Указанный период исчисляется со дня обращения потребителя с требованием об устранении недостатков товара до дня выдачи его после ремонта. Срок нахождения товара в сервисе определяется Актами приема – передачи.

5.6.3 Гарантийный срок и условия гарантийного обслуживания на свинцово-кислотные аккумуляторные батареи (АКБ), используемые в ЦАУ и ИБП, указаны в отдельном паспорте на АКБ, входящем в состав технической документации к ЦАУ и ИБП;

5.7 Условия увеличения гарантийных сроков.

5.7.1 Гарантийный срок может быть увеличен при заключении **Договора сервисного обслуживания**.

- ✓ В течение всего срока договора сервисного обслуживания наш сервисный центр принимает на себя обязательства по сервисному обслуживанию оборудования, указанного в договоре.
- ✓ Сервисное обслуживание производится по индивидуальному прайс-листу, который согласовывается с организацией – заказчиком при заключении договора сервисного обслуживания.

5.7.2 Гарантийный срок может быть увеличен при заключении **Договора на сетевой мониторинг с подключением и абонентской оплатой системы централизованного контроля (GSM-сигнализация)**.

5.8 Условия отказа от гарантийного обслуживания.

В исполнении гарантийных обязательств потребителю может быть отказано в следующих случаях:

- 5.8.1 Недостатки обнаружены потребителем, и претензия заявлена после истечения гарантийного срока (истек гарантийный период);
- 5.8.2 Установка, подключение и пуск в эксплуатацию производились организациями, не имеющими лицензии на проведение данного вида работ;
- 5.8.3 Вскрытие устройства, самостоятельный ремонт, а также изменение конструкции или электрической схемы, не предусмотренные Изготовителем и не согласованные с ним;
- 5.8.4 Наличие механических повреждений и дефектов, вызванных нарушением правил транспортировки, хранения и эксплуатации, указанных в паспорте и руководстве по эксплуатации изделия;
- 5.8.5 Случайное или намеренное попадание инородных предметов, веществ и т.п. во внутренние либо на внешние части продукции, приведшее к повреждению изделия;
- 5.8.6 Возникновение неисправностей продукции в результате действия обстоятельств непреодолимой силы, несчастных случаев, умышленных или неосторожных действий потребителем или третьими лицами;
- 5.8.7 Повреждения, вызванные использованием не одобренных производителем, нестандартных и/или некачественных запасных частей;
- 5.8.8 следы внешних воздействий, повлекших за собой потерю работоспособности;
- 5.8.9 нарушение режимов и правил эксплуатации, приведшее к потере работоспособности;
- 5.8.10 Повреждение заводских пломб (при наличии);
- 5.8.11 Отсутствие на продукции серийного номера (шильдика с паспортными данными), указанного в паспорте изделия;
- 5.8.12 Отсутствие паспорта изделия с указанием наименования и заводского номера изделия;
- 5.8.13 Передачи прав пользования третьим лицам без повторной постановки на гарантийный учёт;
- 5.8.14 Гарантия на свинцово-кислотные АКБ для ЦАУ и ИБП не распространяется в случаях:
 - ✓ Несоблюдение требований, указанных в паспорте на АКБ, обслуживания или мер безопасности;
 - ✓ Механические повреждения АКБ;
 - ✓ Использование АКБ не по назначению;
 - ✓ Конструктивная гибель АКБ;

- ✓ При отсутствии гарантийного талона или невозможности иного подтверждения даты покупки;
 - ✓ Нарушение работоспособности АКБ по причине глубокого разряда или перезаряда;
 - ✓ Нарушение работоспособности АКБ в результате сульфатации;
 - ✓ Нарушение работоспособности АКБ в результате потери H₂O (высыхания или выкипания) по причине неправильной эксплуатации;
 - ✓ Потеря ёмкости аккумулятора в результате естественной деградации;
 - ✓ Нарушение работоспособности вследствие глубокого разряда (напряжение на клеммах АКБ менее 10,5 В) не является основанием для замены АКБ и служит основанием для снятия гарантии;
- 5.8.15 Демонтаж Потребителем вышедшей из строя части оборудования для доставки в гарантийный ремонт не влечет за собой прекращения гарантийных обязательств Изготовителя;

5.9 Гарантийный ремонт

Сервисный центр принимает продукцию на гарантийное обслуживание и ремонт при условии, что не истек гарантийный срок, установленный компанией БС.

Гарантийный ремонт осуществляется при наличии паспорта изделия, или заполненного паспорта объекта о постановке на гарантийный учёт (дополция), наличии серийного номера на шильдике изделия, если иные условия предоставления гарантии не оговорены отдельным документом. В случае утери конечным потребителем паспорта изделия (либо паспорта объекта), серийного номера на шильдике изделия гарантийные обязательства могут быть прерваны.

В присутствии заказчика или его представителя специалист сервисного центра должен:

- проверить наличие паспорта изделия или паспорта объекта;
- проверить наличие серийного номера на шильдике изделия;
- произвести внешний осмотр продукции;
- проверить ее комплектность и техническое состояние;
- по возможности выяснить время и возможную причину возникновения неисправности.

Специалист сервисного центра заполняет Акт о гарантийном ремонте. Срок выполнения гарантийного обслуживания не должен превышать 30 дней. При выявлении недостатков, устранение которых требует значительных усилий и заказа редких деталей и узлов, срок гарантийного обслуживания может быть увеличен.

Оплата потребителем технического обследования, ремонта и сервисного обслуживания осуществляется по прайс-листу сервисного центра в случаях, указанных в условиях отказа от гарантийного обслуживания.

6. Сервисная политика в отношении различных видов продукции

Светильники аварийного освещения (САО), блоки аварийного питания (БАП), центральные аккумуляторные установки (ЦАУ), источники бесперебойного питания (ИБП), щиты аварийного освещения (ЩАО) и пульты управления аварийным освещением (ПУАО) подлежат ремонту. Ремонт заключается в замене электронной части, блоков контроля, индикации и управления, аккумуляторной батареи, корпуса.

Однако всегда необходимо принимать во внимание экономическую целесообразность ремонта. Если сумма запчастей и стоимость сервисных работ сравнима со стоимостью нового прибора, то прибор следует заменять целиком.

7. Порядок и сроки обработки сервисного-обращения.

При выявлении неисправности заказчик должен обратиться в Сервисный центр, указанный в Паспорте изделия.

После получения сервисного обращения сервисный менеджер должен в течение одного рабочего дня проинформировать лицо, приславшее заявку, о предполагаемом порядке действий по решению проблемы и возможных сроках закрытия сервисного случая, в соответствии с Сервисной Политикой БС.

После ответа сервисного менеджера заказчик передает в сервисную службу неисправное оборудование по «Акту приема товара в ремонт».

Сервисная служба производит диагностику предоставленного оборудования, выясняет причину неисправности, стоимость ремонта и соответствие гарантии.

После получения результатов диагностики сервисный менеджер должен в течение одного рабочего дня проинформировать лицо, приславшее заявку, о порядке действий по решению проблемы:

- а. Гарантийный случай – оповещение о ремонте оборудования за счёт БС;
- б. Отказ от гарантии – предложение оплаты стоимости ремонта с предоставлением счёта;
- с. Оборудование исправно – оповещение об исправности оборудования и предложение помощи в подключении;

Сервисная служба производит ремонт оборудования в срок (исключая транспортировку товара), установленный в п.5.9.

После передачи отремонтированного оборудования клиент и сервисная служба подписывают «Акт о выполненных работах». Данный акт в гарантийном случае служит основанием для оплаты работ СП.

В отдельных случаях, при невозможности предоставления заказчиком неисправного оборудования в сервисную службу, возможен выезд сервисного инженера БС на объект заказчика. Транспортные и командировочные расходы в этом случае оплачиваются заказчиком согласно п.5.3.7.

8. Послегарантийное сервисное обслуживание

Под сервисным обслуживанием понимается предоставление дополнительных услуг по поддержанию оборудования в работоспособном состоянии.

8.1. В отношении продукции БС:

БС проводит послегарантийное сервисное обслуживание оборудования собственного производства. Данная услуга оказывается на коммерческой основе, при заключении Договора на послегарантийное обслуживание.

В течение всего срока договора послегарантийного сервисного обслуживания наш сервисный центр принимает на себя обязательства по сервисному обслуживанию оборудования, указанного в договоре.

Послегарантийное сервисное обслуживание производится по индивидуальному прайс-листу, который согласовывается с организацией – заказчиком при заключении договора.

На элементы, замененные в ходе ремонта, действует гарантия, предусмотренная в п.5.1.

8.2. В отношении продукции других производителей:

Компания БС имеет возможность проводить на коммерческой основе негарантийное сервисное обслуживание САО и систем аварийного освещения (АО) других производителей. При разовых обращениях пользователей оборудования других производителей, сервисная служба БС или уполномоченный им сервисный центр, могут проводить:

- ремонт САО и систем АО;
- замену элементов САО на аналогичные и совместимые элементы производства БС;

БС или авторизованный сервисный центр могут отказать в проведении такого сервисного обслуживания в случае невозможности замены (несовместимости) элементов САО другого производителя на элементы САО производства БС.

Данная услуга оказывается на коммерческой основе, по индивидуальному прайс-листу, который согласовывается с организацией – заказчиком при заключении договора.

На элементы БС, замененные в ходе такого обслуживания, действует гарантия 3 месяца.

Остальной порядок аналогичен процедурам сервисного обслуживания, применяемым для продукции БС.

9. Утилизация

После окончания срока службы аккумуляторные батареи нельзя выбрасывать вместе с обычным бытовым мусором.

В соответствии с приказом Минприроды России от 11.06.2021 № 399, устанавливающим обязательные требования при обращении с группами однородных отходов I — V классов опасности, в том числе при обращении с отходами аккумуляторов и аккумуляторных батарей, включенными в следующие группы видов отходов ФККО: 9 20 110 00 00 0 «Отходы аккумуляторов свинцово-кислотных», индивидуальные предприниматели и юридические лица, в процессе хозяйственной и (или) иной деятельности которых образуются отходы аккумуляторов, не имеющие лицензии на деятельность по сбору, транспортированию, обработке, утилизации, обезвреживанию, размещению отходов I — IV классов опасности, обязаны передать эти

отходы юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям, осуществляющим на законных основаниях деятельность по сбору, транспортированию, обработке, утилизации, обезвреживанию и хранению видов отходов, отнесенных к группе однородных отходов «Отходы аккумуляторов транспортных средств», в течение 11 месяцев со дня образования отходов аккумуляторов.