



Life Energy Motion

## Правила и условия в отношении разрешения на возврат продукции

### 1. Разрешение на возврат продукции (далее по тексту - RMA)

1.1 Действительный номер RMA должен быть запрошен перед возвратом продукции в LEM. RMA требуется для всех видов отправок в LEM, разрешение выдается местной службой поддержки покупателей LEM. Возвраты без действительного номера RMA обрабатываться не будет.

1.2 Мы можем принять только и исключительно ту продукцию, которая указана в форме RMA.

1.3 Если в отправку включается продукция, в отношении которой разрешение на возврат не было заполнено, она не будет обрабатываться.

1.4 Номер RMA должен быть четко указан в документах о доставке, а также на грузе.

1.5 Если окажется, что неисправность отсутствует, или была неверно указана информация, LEM оставляет за собой право взимать с клиента транспортные расходы, таможенные сборы и стоимость возврата, причем последняя основывается на следующих ставках:

При цене продажи ниже 540 евро LEM выставит счет на 100 евро за единицу.

При цене продажи выше 540 евро, LEM выставит счет на 330 евро за единицу.

### 2. Ремонт в течение гарантийного срока

2.1. LEM гарантирует, что продукция компании не имеет дефектов материала и функциональных дефектов в случае правильной установки и при нормальных условиях эксплуатации.

2.2. Гарантия, применимая к запасным частям, поставляемым бесплатно по гарантии, будет действительна только до конца первоначального гарантийного периода. Действующие в настоящее время условия и цены применимы ко всем услугам или ремонту, выполняемым помимо этой ограниченной гарантии.

2.3. Гарантия не распространяется на любые повреждения, возникшие в результате обычного использования.

2.4. LEM не предоставляет оборудование в аренду на время ремонта.

2.5. Компания LEM не несет ответственности за ущерб, возникший вне ее непосредственного контроля, включая, но не ограничиваясь физическими повреждениями, модификацией продукции, неправильным обращением, или упаковкой.

2.6. В любом случае, транспортные расходы полностью оплачивает клиент.

### 3. Ремонт по истечении гарантийного срока

Неисправности, указанные покупателем, сначала рассматриваются компанией LEM. Компания LEM оставляет за собой право отказать в RMA по одной из следующих причин:

- Если продукция была исключена из каталога LEM (больше не производится в течение как минимум 5 лет).
- Если развитие технологий более не позволяет, чтобы продукт был отремонтирован.

ООО «ЛЕМ Россия»  
170040, Россия, г. Тверь,  
Старицкое шоссе, 15

Тел./Tel: +7 4822 655670,71,72  
Факс/Fax: +7 4822 655673  
Email: [lru@lem.com](mailto:lru@lem.com)  
[www.lem.com/ru](http://www.lem.com/ru)

LEM Russia, LLC  
Starickoe Shosse 15  
RU-170040 Tver  
Russian Federation





Life Energy Motion

В обоих упомянутых выше случаях желательно связаться с одним из торговых агентов LEM, чтобы проверить, можно ли осуществить замену с помощью продукции более нового поколения.

LEM начинает ремонт продукции только после того, как клиент получит смету, которую необходимо подписать и отправить обратно в LEM. Подробности о ремонте указаны в смете.

#### 4. Калибровка

4.1. Калибровка проводится своими силами:

Лаборатория LEM SA может выполнять измерения датчиков тока и напряжения в соответствии с международными стандартами (информацию о калибровке используемых приборов можно отследить в соответствии с международными стандартами). Лаборатория соответствует стандарту ISO 17025, но не получила официальное утверждение.

В стоимость LEM включена следующая стандартная программа:

- идентификация продукции (этикетка)
- 5 точек измерения (по полярности для постоянного тока) и отклонение ( $\pm 1$  в зависимости от типа продукции)
- одно измерение на стенде (см. ниже)
- создание свидетельства о калибровке

Срок поставки составляет 10 дней после получения продукции предприятием.

LEM оставляет за собой право пересмотреть стандартные технические характеристики, представленные по любым другим конкретным запросам помимо стандартов LEM.

Ток:	Диапазон		Допуск $\pm\%$
	постоянный ток:	от 5 А до 1000 А	0,02
постоянный ток:	0,5 кА до 15 кА	0,02	
переменный ток:	от 0,1 кА до 8 кА - 50 Гц 1000,2000,3000,4000,5000,6000 витков	0,02	
Напряжение:	постоянный ток:	от 0,1 кВ до 10 кВ	0,02

4.2. Заказчик оплачивает транспортные расходы и таможенные сборы.

#### 5. Возвратная накладная

5.1. Чтобы получить возвратную накладную для стандартной продукции, продукция может не быть в эксплуатации. Возвратная накладная утверждается после окончательного анализа продукции. На специальные конструкции распространяются специальные положения.

5.2. LEM может отказать в предоставлении возвратной накладной, если не соблюдены условия реализации и эксплуатации.

#### 6. Маркировка и адрес

Номер RMA должен быть четко виден снаружи упаковки.

#### 7. Упаковка





Life Energy Motion

7.1. Возвращаемый Покупателем товар должен быть упакован таким образом, чтобы обеспечить безопасную транспортировку.

7.2. Компоненты LEM должны отправляться в антистатической упаковке в соответствии с международным стандартом (электростатический разряд).

## 8. Транспортные расходы

Расходы по транспортировке в региональный центр LEM оплачивает Покупатель.

## 9. Претензии за повреждения при транспортировке

9.1. Продукция и все перечисленные выше документы должны быть отправлены в оригинальной, или эквивалентной упаковке, чтобы предотвратить повреждения продукции при транспортировке. LEM не может нести ответственность за ущерб, причиненный во время транспортировки, в том числе ущерб, вызванный неправильной упаковкой.

9.2. При возврате продукции упаковка открывается в присутствии перевозчика. Если продукция повреждена, необходимо указать это в письменной форме в накладной перевозчика, в противном случае никаких действий предприниматься не будет.

9.3. Если содержимое упаковки не соответствует содержимому, указанному в накладных, у Покупателя есть 2 рабочих дня, чтобы связаться с LEM и подать претензию. После этого периода никаких действий предприниматься не будет.

В течение гарантийного срока и при нормальных условиях эксплуатации LEM отремонтирует или заменит дефектную продукцию.

На ремонт, выполненный любым из центров поддержки LEM, предоставляется гарантия на оставшийся гарантийный срок или максимум на 6 месяцев. Все модули или компоненты, замененные в течение гарантийного периода, остаются в собственности LEM.

Данная гарантия не распространяется на аксессуары, поставляемые с продукцией, такие как разъемы для сопряжения, монтажные комплекты и т. д.

Возврат компонента LEM в центр поддержки LEM в течение гарантийного срока не означает, что он будет отремонтирован бесплатно. После получения соответствующей продукции центр поддержки LEM оставляет за собой право проверить, выполнены ли условия для применения гарантии, и соответствует ли запрос настоящим положениям. Если дефектная продукция не соответствует критериям гарантии, то клиент оплачивает все расходы.

У LEM есть 4 различных категории RMA, в соответствии с представленным ниже определениями:

- АДМИНИСТРАТИВНЫЙ: вопросы, связанные с логистикой, продажами, документацией или транспортировкой товаров.
- КАЛИБРОВКА: калибровка изделий или систем LEM по гарантии и без гарантии.
- ТЕХНИЧЕСКИЙ: технические проблемы с продукцией или системами LEM по гарантии.
- ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ-РЕМОНТ: технический ремонт или техническое обслуживание продукции или систем LEM не по гарантии.

Процедура RMA:

**1. Пожалуйста, заполните соответствующую форму RMA и отправьте ее в свой региональный центр LEM (см. стр. 2/2 формы).**





Life Energy Motion

**2. После одобрения RMA в компании LEM мы отправим клиенту электронное письмо с номером RMA и адресом возврата в LEM.**

**3. Не забудьте указать ссылку на RMA на упаковке.**

**4. Пожалуйста, внимательно ознакомьтесь с нижеприведенными правилами и условиями LEM, прежде чем заполнять форму RMA.**

Чтобы ускорить процесс, мы просим вас указать как можно больше информации, предоставив точные обстоятельства и описание инцидента.

С уважением,

Группа по обслуживанию покупателей

