



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
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 (± 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	0,02	
	1000,2000,3000,4000,5000,6000 витков		
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

