

## ПАМЯТКА ДЛЯ КЛИЕНТА

### Что делать, если светильник PromLED вышел из строя

Компания PromLED предоставляет гарантию на всю производимую продукцию. Гарантия действует в течение указанного гарантийного периода с даты выставления счёта-фактуры на приобретение продукта конечным пользователем.

Бесплатный ремонт осуществляется в течение всего гарантийного срока вне зависимости от причины поломки (кроме механических повреждений).

Компания PromLED берёт на себя все издержки по межтерминальной перевозке продукции, предназначенной для гарантийного обмена или ремонта.

---

#### ВНИМАНИЕ!

1. Любые доставки осуществляются только после согласования с отделом рекламаций.

2. PromLED оплачивает только межтерминальную перевозку. Если требуется адресная доставка, то забор груза осуществляется за счёт клиента.

**Важно!** Если клиент хочет отправить светильники для ремонта другой транспортной компанией (не «Деловыми Линиями»), ему обязательно необходимо связаться с отделом логистики PromLED по телефону +7 929 155-39-47 (Александр Буюк).

---

#### Алгоритм действий при наступлении гарантийного случая

1. Связаться с отделом рекламаций PromLED и предоставить следующую информацию:

- Документы, по которым приобретали светильник (счёт-фактуру или счёт на оплату). Если документов нет, можно прислать фотографию серийного номера светильника – он указан в наклейке на светильнике.

- Количество нерабочих светильников (если в счёте-фактуре несколько позиций, необходимо указать номер той, которая планируется к отправке).

- Контактные данные для обратной связи: ФИО, номер телефона и адрес электронной почты (обязательно).

- Адрес доставки отремонтированных светильников, а также:

- ФИО, серия и номер паспорта, телефон получателя груза – если получатель физическое лицо;

- название компании и ИНН – если получатель юридическое лицо.

Контакты для связи с отделом рекламаций:

Телефон: +7 (929) 113-32-89

Электронная почта: [900@promled.com](mailto:900@promled.com)

2. После оформления заявки на ремонт направить светильники на производство PromLED.

**Если клиент не из Санкт-Петербурга:**

- 1) Воспользоваться услугами ТК «Деловые Линии», груз отправить до терминала «Парнас» в Санкт-Петербурге.  
Получатель и плательщик – юр. лицо ООО «Пром-Свет», ИНН 7806171149, тел. +7 929 155-39-47 (Александр).
- 2) В коробку со светильником вложить распечатку файла «Заявка на ремонт», на коробку приклеить распечатку файла «Ремонт». Все файлы высылает специалист отдела рекламаций на электронную почту клиента.

**Если клиент из Санкт-Петербурга:**

- 1) В коробку со светильником вложить распечатку файла «Заявка на ремонт», на коробку приклеить распечатку файла «Ремонт». Все файлы высылает специалист отдела рекламаций на электронную почту клиента.
- 2) Доставить светильники на производство PromLED по адресу: шоссе Революции, 102, лит. В. Вопросы по доставке можно задать в отдел логистики по телефону +7 929 155-39-47 (Александр).