ОБРАЩЕНИЕ О НЕСООТВЕТСТВУЮЩЕМ КАЧЕСТВЕ ИЗДЕЛИЙ **ДЛЯ БЛОКОВ ПИТАНИЯ**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Присвоенный номер обращения |  | Дата присвоения номера |  |

КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование организации - |  |
| Должность в организации - |  |
| Фамилия Имя Отчество - |  |
| Контактный телефон - |  |
| Контактный email - |  |

НЕИСПРАВНОЕ ИЗДЕЛИЕ №1

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование изделия |  | |
| Производитель | Выберите из списка или укажите своё , | |
| Номер УПД |  | |
| Дата УПД |  | |
| Количество неисправных изделий | Выберите из списка или укажите своё , шт, |  |
| Примерное время наработки | Выберите диапазон времени работы , часов |  |
| Условия эксплуатации | Выберите из списка или укажите своё, | |
| Вариант решения | Выбрать вариант решения | |
| Степень защиты БП IPxx | Выберите тип IP защиты БП или укажите своё , | |
| Соблюдены ли [Рекомендации по установке и защите драйвера IP67 от проникновения воды](https://led-components.com/files/sections/14/Installation-Guidelines-and-Prevention-of-Moisture-Ingress-for-Outdoor-Applications.pdf)? | Выберите из списка ответов | |
| Какой применялся в светильнике модуль SPD для защиты от Импульсов и/или 380В? | SPD в светильнике не применялся | |
| Светодиодный модуль (тип платы) | Выберите из списка или укажите своё | |
| Установленный выходной ток | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, мА |  |
| Вых. напряжение нагрузки при заданном токе | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, В |  |
| Режим работы БП / тип диммирования | Выберите из списка или укажите своё | |
| Как проявляется неисправность в БП | Выберите тип неисправности или опишите своими словами | |

Инструкция по работе с рекламационными случаями

**1.** Заполните форму обращения и отправьте её менеджеру по рекламациям на ящик [claim@led-components.com](mailto:claim@led-components.com).

**2.** В течение 5-ти рабочих дней Вы получите ответ. Если ответа не поступило, свяжитесь с менеджером по рекламациям  
(возможно, Ваше письмо попало в спам-фильтр).  
  
Типы ответа от менеджера по рекламациям:

1. **Претензия принята и ей присвоен номер**  
   Если в течении 30 календарных дней, товар от Вас не поступит на наш склад (адрес указан в шапке 1 страницы данного Обращения), то обращение аннулируется. Дополнительно приложите распечатанную заполненную форму к товару;
2. **Претензия не принята**  
   Вас попросят прислать дополнительную информацию для разъяснения ситуации.  
   Не отправляйте товар нам на Склад, так как он не будет принят и возвращён Вам.
3. **Претензия отклонена**  
   В ответе будет описана причина, (например, закончился срок гарантии).

*Также причинами отказа в рассмотрении обращения могут являться:*

* *Присутствуют механические повреждения корпуса БП и проводов, влияющие на его работоспособность (например, укороченный входной или выходной кабель не являются причиной отказа в рекламации);*
* *БП не использовался в системе управления светом, а на проводе диммирования отсутствует защитный силиконовый «колпачок» или провода вставлены в него некорректно (например, два провода в одно отверстие).*
* *БП использовался в системе управления светом, но Вы не предоставили техническое описание устройства, непосредственно управляющее блоком питания;*
* *БП установлен на поверхности уличного светильника без защитного отсека, с нарушением общих рекомендаций по защите от воды, приведённых на сайте.*

**3.** После получения товара на складе, Вы получите официальный ответ от нашей компании, в котором будет указано, признан ли данный рекламационный случай гарантийным или нет. При подтверждении гарантийного случая, согласно ранее выбранному Вами варианту решения, Вам будут возвращены денежные средства или будет произведён гарантийный обмен изделий.

* При проведении анализа товара на предмет неисправности он может быть повреждён (механически, электрически или похожим образом) и полностью потерять свой товарный вид. Например, блоки питания залитые компаундом полностью демонтируются, чтобы извлечь печатную плату, а электронные компоненты могут быть выпаяны и отправлены на дополнительный анализ без возможности их получить обратно.
* Срок ответа — не более 30 календарных дней с момента ОТВЕТА ЗАКАЗЧИКОМ НА ВСЕ ВОПРОСЫ от отдела по рекламациям ([claim@led-components.com](mailto:claim@led-components.com)) и с инженерного отдела ([claim\_eng@led-components.com](mailto:claim_eng@led-components.com)), и не более 90 календарных дней с момента оповещения, что причину выяснить не удалось и товар будет отправлен в страну производителя или поставщику на дополнительный анализ.
* В случае отправки товара за рубеж, у Вас не будет возможности получить его составные части, так как они будут утилизированы безвозвратно.

РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ЗАПОЛНЕНИЮ РЕКЛАМАЦИОННОГО БЛАНКА

**1.** Неисправное изделие №1

* Заполните поля максимально подробно, это поможет нам быстрее выяснить причину поломки.
* Если у вас имеются поломки в продукции с другими наименованиями, скопируйте таблицу и присвойте ей следующий порядковый номер (Неисправное изделие №2, Неисправное изделие №3 и т. д.).
* Поля с вариантами выбора — оставьте подходящий, а остальные зачеркните или удалите.
* Описание обнаруженной неисправности — постарайтесь описать неисправность подробнее.

*Наиболее распространённые неисправности:*

* *На выходе блока питания нет выходного напряжения и диоды не горят;*
* *Отсутствует управление по интерфейсу диммирования;*
* *Светильник мигает;*
* *Блок питания не программируется, его не видит компьютер/программатор;*
* *Нет выходного напряжения и сильный запах горелого без внешних повреждений.*

**2.** Прикрепите фотографии к ответному письму, где видно, как неисправный БП (или аналогичный ему) установлен в светильнике и как соединён провод диммирования с клеммой/разъёмом/силиконовым «колпачком».