

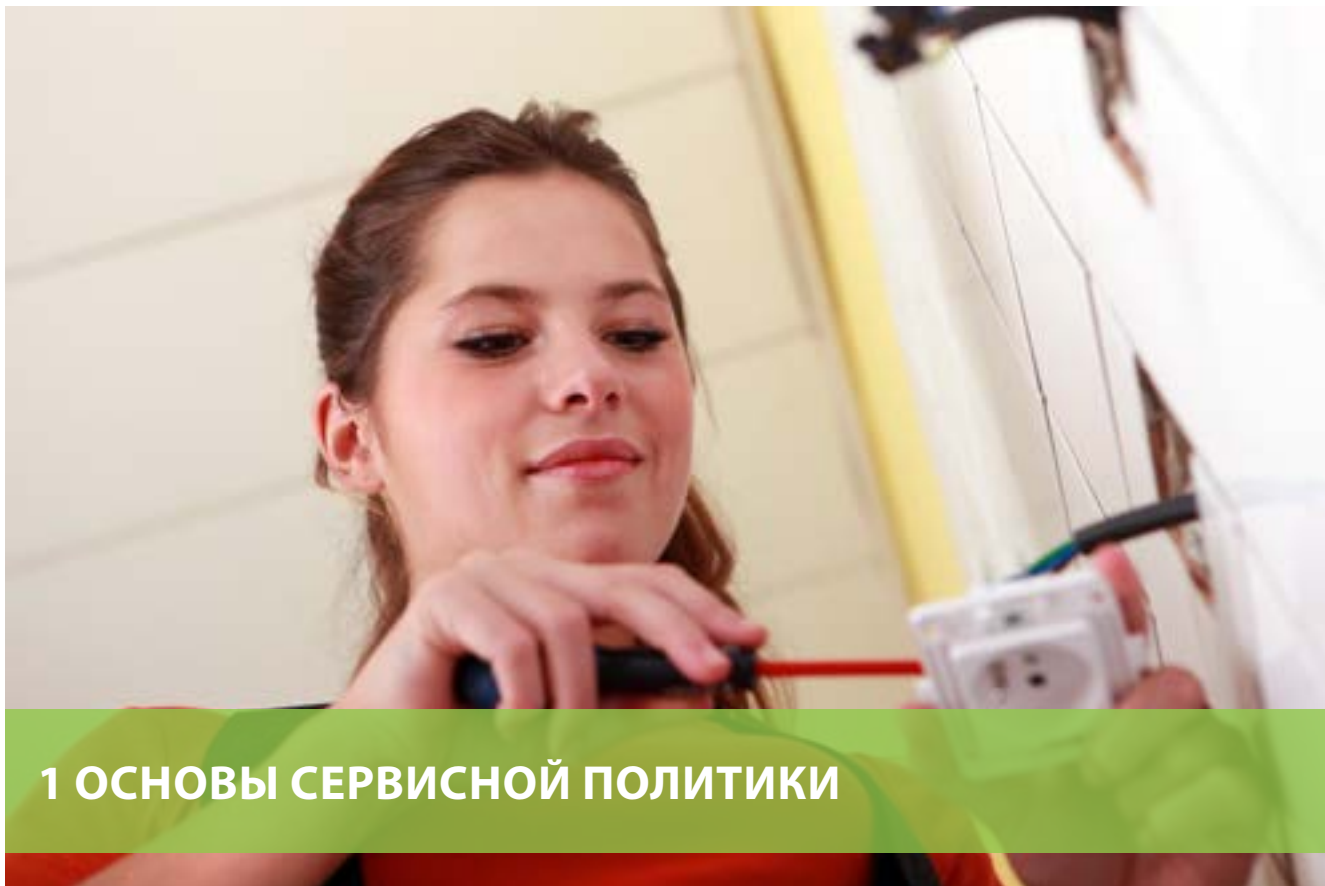
СЕРВИСНАЯ ПОЛИТИКА
КОМПАНИИ ООО «БЕЛЫЙ СВЕТ 2000»
НА РЫНКЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
В 2012 ГОДУ

БЕЛЫЙ СВЕТ
Аварийное освещение





1	ОСНОВЫ СЕРВИСНОЙ ПОЛИТИКИ	4
2	ОСНОВНЫЕ ОПРЕДЕЛЕНИЯ	5
3	СТРУКТУРА ОРГАНИЗАЦИИ СЕРВИСА	6
4	ОТВЕТСТВЕННОСТЬ	7
5	ГАРАНТИЙНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ	8
5.1	Гарантийные обязательства	8
5.2	Первый пуск и условия предоставления гарантийного обслуживания	8
5.3	Постановка на гарантийный учет	9
5.3.1	Постановка на гарантийный учет ЦСаО	9
5.3.2	Постановка на гарантийный учет СаО и БАП	9
5.4	Гарантийные сроки на продукцию «БС»	10
5.5	Условия увеличения гарантийных сроков	10
5.6	Условия отказа от гарантийного обслуживания	10
5.7	Гарантийный ремонт	10
6	СЕРВИСНАЯ ПОЛИТИКА В ОТНОШЕНИИ РАЗЛИЧНЫХ ВИДОВ ПРОДУКЦИИ	12
7	ПОРЯДОК И СРОКИ ПРОВЕДЕНИЯ СЕРВИСНОГО СЛУЧАЯ	13
8	ПОСТГАРАНТИЙНОЕ СЕРВИСНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ	14
8.1	В отношении продукции «БС»	14
8.2	В отношении других производителей	14
9	УТИЛИЗАЦИЯ	15
	ПРИЛОЖЕНИЕ № 1 – ПРАЙС-ЛИСТ НА СЕРВИСНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ	16
	ПРИЛОЖЕНИЕ № 2 – ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ НА ПРОДУКЦИЮ	20
	ПРИЛОЖЕНИЕ № 3 – ГАРАНТИЙНЫЕ ПЛАНЫ	21
	ПРИЛОЖЕНИЕ № 4 – ТРЕБОВАНИЯ К СЕРВИСНЫМ ПАРТНЕРАМ	22
	ПРИЛОЖЕНИЕ № 5 – ЗАЯВКА НА ПОСТАНОВКУ НА ГАРАНТИЙНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ ОБОРУДОВАНИЯ «БС»	23
	ПРИЛОЖЕНИЕ № 6 – ПАСПОРТ ОБЪЕКТА	24
	ПРИЛОЖЕНИЕ № 7 – ОТЧЕТНАЯ ВЕДОМОСТЬ О ПРОВЕДЕННЫХ ГАРАНТИЙНЫХ РЕМОНТАХ ОБОРУДОВАНИЯ МАРКИ «БС»	29
	ПРИЛОЖЕНИЕ № 8 – СВЕТИЛЬНИКИ АВАРИЙНОГО ОСВЕЩЕНИЯ ТОРГОВОЙ МАРКИ «БС»	30



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:

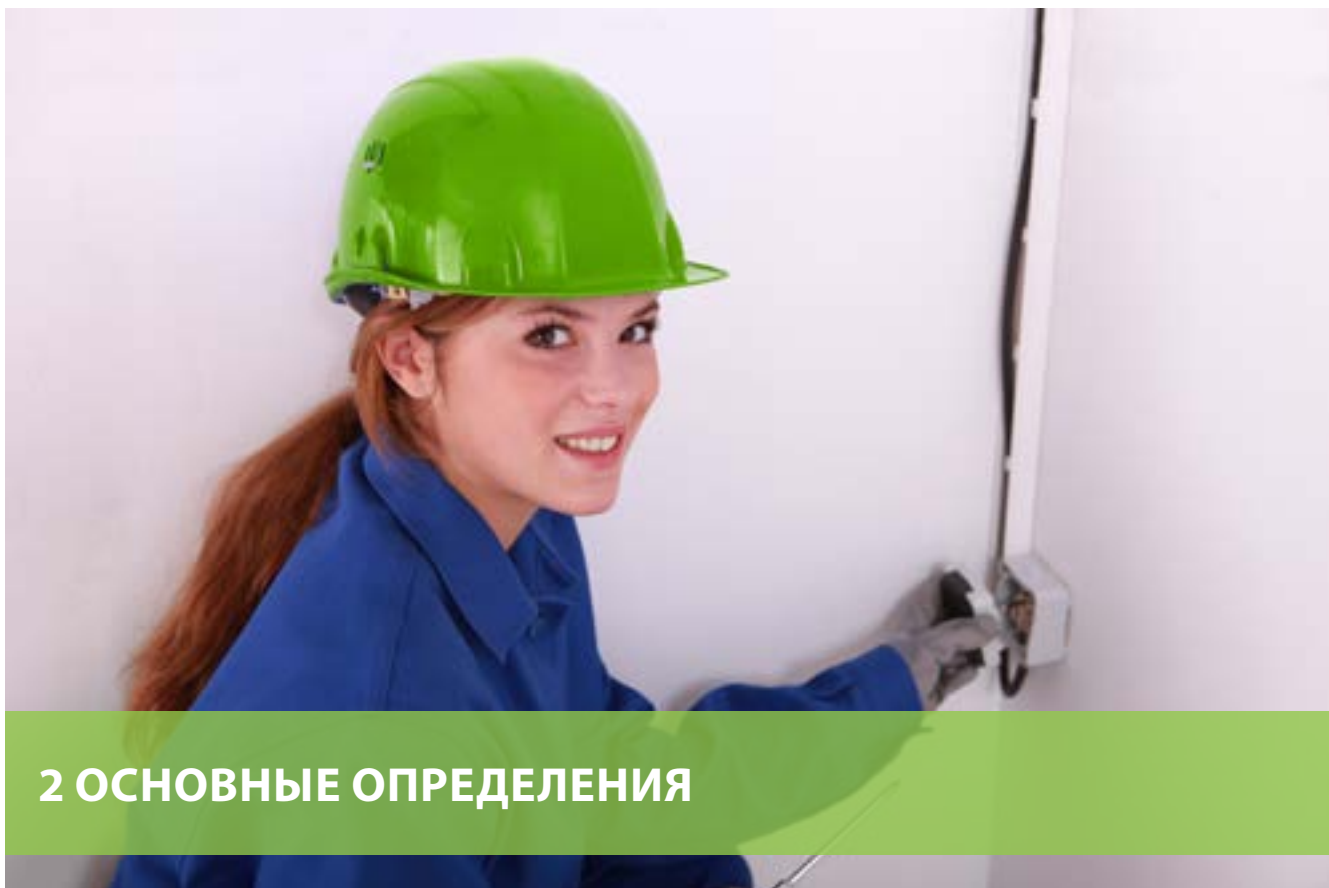
- гарантийное обслуживание оборудования для аварийного освещения;
- техническое обслуживание оборудования для аварийного освещения;
- оперативную поставку запасных частей и комплектующих;
- технические консультации;
- информационную поддержку;
- техническое обучение;
- прочие сервисные услуги.

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.

Полный перечень сервисных услуг приведен в Приложении № 1.

Настоящая Сервисная политика утверждена для периода работы с 01.01.2012 г. по 01.01.2013 г. 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

Гарантийные обязательства – это безвозмездное для конечного пользователя устранение Сервисной службой «БС» или Сервисным партнером 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.

Расширенная гарантия – предоставление дополнительных услуг по осуществлению условий гарантии.

Компания-производитель оборудования – компания, изготавливающая оборудование (светотехническое, бытовки 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.

Сервисный партнер (СП) – компания, зарегистрированная в России или других странах СНГ, с которой «БС» имеет действующий авторизированный сервисный договор в отношении продукции, производимой компанией «БС».

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 сервисе систем аварийного освещения.

Техническое обслуживание – это комплекс профилактических мероприятий, проводимых для поддержания оборудования, приобретенного в «Белом свете», в исправном техническом состоянии с целью увеличения срока его безотказной работы.



3 СТРУКТУРА ОРГАНИЗАЦИИ СЕРВИСА

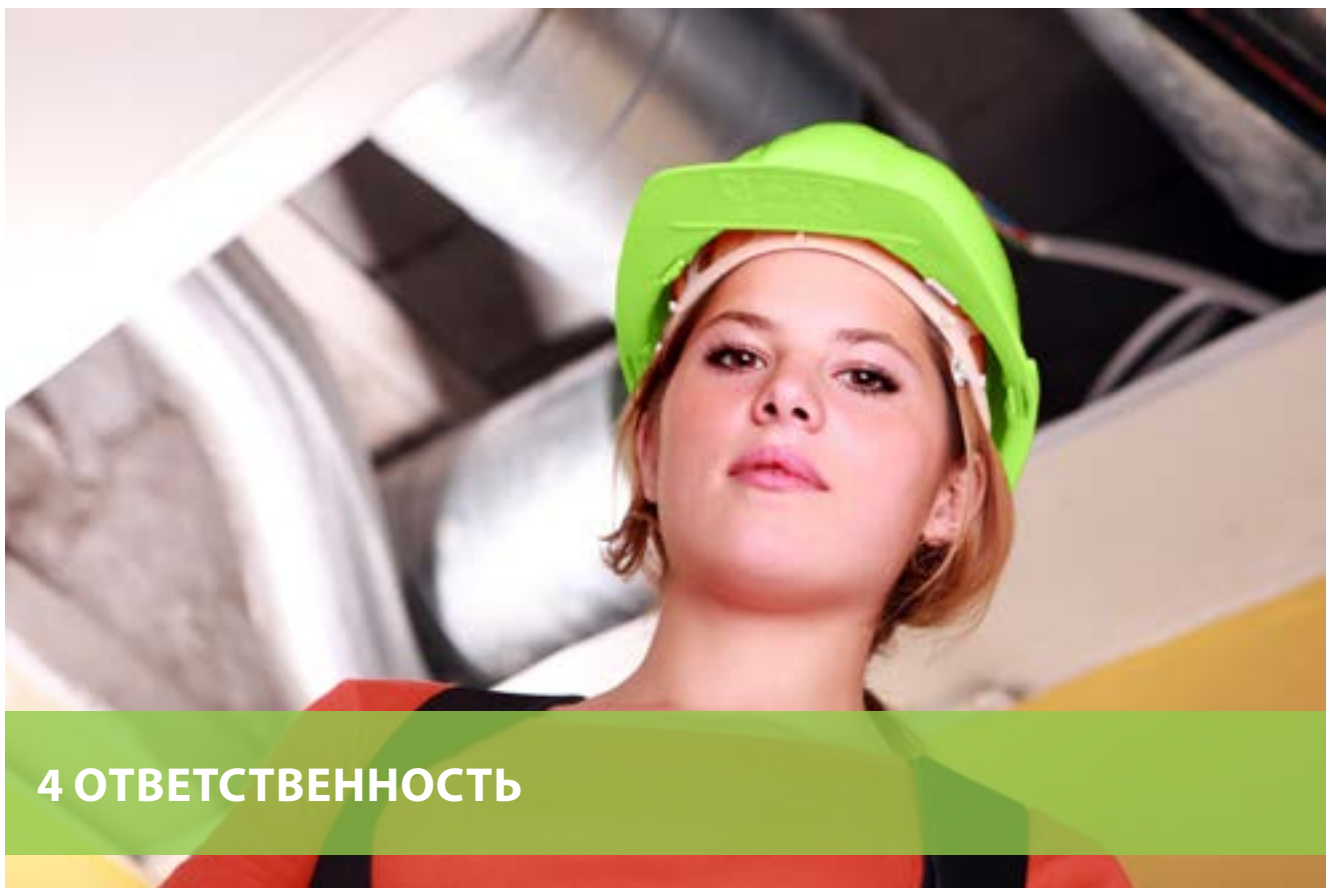
В соответствии с условиями Сервисной политики компании «БС» сервисное обслуживание оборудования организовано таким образом, что конечный пользователь обеспечивается качественным и быстрым сервисом с соблюдением условий Гарантийного обслуживания, независимо от путей поступления оборудования:

- 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 поручает Сервисным партнерам ведение возникших сервисных случаев.

Сервисные партнеры контактируют с конечными пользователями по собственной инициативе, при обращении к ним (Сервисным партнерам) конечных пользователей, по поручению Сервисного менеджера или запросу дистрибьютора (дилера) «БС».

Сервисные партнеры ведут отчетность по сервису перед Сервисным менеджером «БС».



4 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

ООО «Белый свет 2000»:

- несет ответственность за обеспечение эффективного сервиса оборудования «БС» в РФ, Украине, Белоруссии, Казахстане и Мексике (на территории других государств сервис оборудования «БС» осуществляется в соответствии с условиями базовой гарантии), независимо от того, каким путем оборудование попало к конечному пользователю;
- несет ответственность за своевременную поставку запасных частей Сервисным партнерам (СП);
- несет ответственность за своевременное обеспечение СП необходимой технической и организационной информацией в виде периодических рассылок, организации семинаров, а также по отдельным запросам СП;
- осуществляет контроль за работой СП;
- обеспечивает согласование и подписание сервисных договоров по оказанию сервисных услуг;
- компенсирует СП затраты по гарантийному ремонту путем:
 - перечисления денежных средств на расчетный счет СП;
 - иными способами, согласованными сторонами в дополнительных соглашениях к Договору.

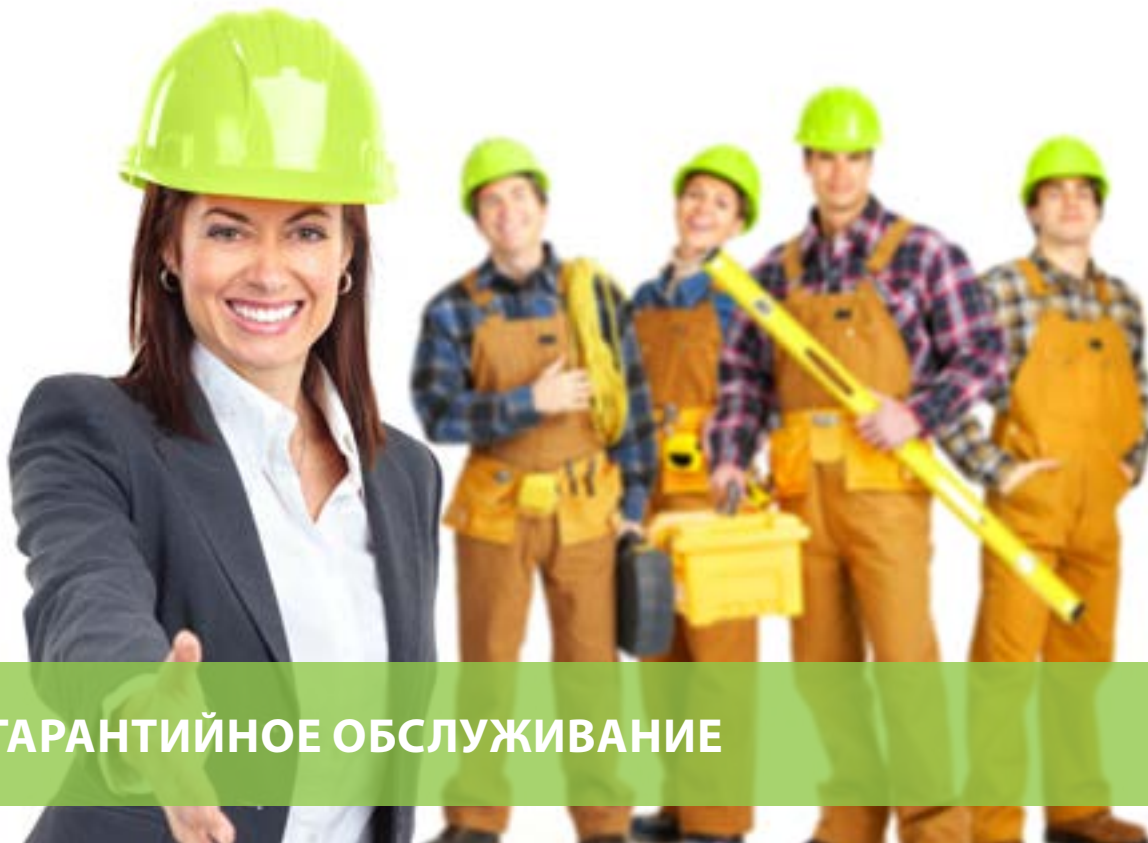
Компенсация гарантийного ремонта производится в соответствии с прейскурантом оказания услуг по ремонту (Приложение № 8).

Компенсация гарантийного ремонта производится на основании Ведомости о проведенных гарантийных ремонтах (Приложение № 7) в течение 1 месяца, следующего за подписанием «Акта гарантийного ремонта».

Сервисный партнер:

- отвечает за выполнение сервисного договора между «БС» и компанией Сервисного партнера в отношении типов продукции, на которые он авторизован;
- несет ответственность за обеспечение качественного и быстрого сервиса при обращении к нему конечного пользователя или представителя компании «БС», независимо от условий гарантии;
- несет ответственность за все контакты с конечным пользователем и за удовлетворение потребностей конечного пользователя в сервисном обслуживании продукции «БС».

Требования к Сервисным партнерам «БС» определены в Приложении № 4.



5 ГАРАНТИЙНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

5.1 Гарантийные обязательства

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

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

Гарантийные обязательства не распространяются на лампы и стартеры.

Стандартные гарантийные условия от ООО «Белый свет 2000» включают в себя:

- бесплатное предоставление запчастей (или целых приборов в случаях, когда ремонт не предусмотрен или нецелесообразен);
- оплату непосредственных работ по ремонту;
- бесплатную доставку до Сервисного партнера.

Стандартные гарантийные условия от ООО «Белый свет 2000» не включают в себя:

- почтовую доставку по маршруту: Сервисный партнер – Пользователь и обратно;
- транспортные расходы сервисного специалиста в случае сервисного визита.

Гарантия на запасные части составляет 3 месяца с момента произведенного ремонта, независимо от даты выпуска прибора и даты выпуска запчасти.

5.2 Первый пуск и условия предоставления гарантийного обслуживания

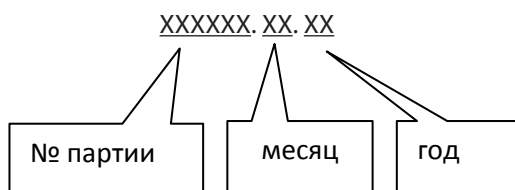
Конечный пользователь обязан иметь:

Для светильников аварийного освещения (далее САО) и блоков аварийного питания далее (БАП):

- паспорт изделия (гарантийный срок исчисляется с даты указанной в паспорте);
- гарантийный талон (срок начала гарантии определяется датой продажи, указанной в гарантийном талоне);

- накладную 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) (Приложение № 6).

В случае отсутствия вышеуказанных документов или должным образом заполненного гарантийного талона дата начала гарантии определяется по серийному номеру продукта:



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

Для Централных систем аварийного освещения (далее ЦСАО) БС-Электро и БС-500 гарантийный талон должен содержать:

- модель системы;
- серийный номер;
- дата продажи;
- дата первого пуска (ввода изделия в эксплуатацию) – в БС-500 прописывается в системе;
- название, адрес и телефон обслуживающей/монтажной организации, осуществившей первый пуск (ввод изделия в эксплуатацию);
- номер допуска к работам, дающего право на проведение монтажа систем;
- название и адрес саморегулирующейся организации, выдавшей данный допуск к работам;
- подпись и фамилия технического специалиста, выполнившего первый пуск;
- паспорт объекта (Приложение № 6).

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

5.3 Постановка на гарантийный учет

Постановку на Гарантийный учет возможно сделать в течение 2 месяцев с момента приобретения продукции или принятия объекта в эксплуатацию.

5.3.1 Постановка на гарантийный учет ЦСАО

Первый пуск (ввод изделия в эксплуатацию) и постановка на гарантийный учет является обязательным условием гарантийного обслуживания ЦСАО. Постановка на гарантийный учет является для потребителя бесплатной услугой.

Для постановки изделия на гарантийный учет потребителю необходимо выслать (по факсу, электронной почте) в адрес Сервисного партнера «БС» или непосредственно в сервисную службу «БС» заявку на постановку на гарантийный учет (Приложение № 5). Заявка на постановку ЦСАО на гарантийный учет находится в сервисной книжке.

5.3.2 Постановка на гарантийный учет САО и БАП (вкладывать заявку вместе с паспортом)

Постановка на гарантийный учет САО и БАП не является обязательным условием гарантийного обслуживания, но дает ряд преимуществ:

- при постановке на гарантийный учет для получения гарантийного обслуживания требуется только один документ – паспорт объекта;
- гарантийный срок исчисляется с даты оформления паспорта объекта, т.е. с даты начала эксплуатации продукции;
- при оформленном паспорте объекта конечный потребитель может оформить Расширенную гарантию (смотри пункт 5.5).

Для постановки изделий на объекте на гарантийный учет конечному потребителю необходимо выслать (по факсу, электронной почте) в адрес непосредственно сервисной службы «БС» заявку на постановку на гарантийный учет (Приложение № 5).

После получения заявки Сервисный менеджер «БС» оформляет паспорт объекта (Приложение № 6).

5.4 Гарантийные сроки на продукцию «БС»

Базовый гарантийный срок (Приложение № 2) обслуживания светильника – 24 месяца со дня продажи, если имеется документ, подтверждающий данный факт.

5.5 Условия увеличения гарантийных сроков

При заключении Договора сервисного обслуживания или расширения гарантии гарантийный период может быть увеличен.

В течение всего срока договора технического обслуживания наш сервисный центр принимает на себя обязательства по выполнению и техническому обслуживанию оборудования организации-заказчика, указанного в договоре.

Техническое обслуживание производится по индивидуальному прайс-листу, который согласовывается с организацией-заказчиком.

Общий перечень работ по техническому обслуживанию и описание планов технического обслуживания с увеличением гарантийных сроков приведены в Приложении № 3.

5.6 Условия отказа от гарантийного обслуживания

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

- недостатки обнаружены потребителем, и претензия заявлена после истечения гарантийного срока (истек гарантийный период);
- ввод в эксплуатацию производился без участия авторизованного партнера «БС»;
- отсутствие на продукции серийного номера (паспортной таблички), указанного в руководстве по эксплуатации и сервисной книжке;
- наличие механических повреждений и дефектов, вызванных нарушением правил транспортировки, хранения и эксплуатации, указанных в руководстве по эксплуатации;
- повреждение заводских пломб (если таковые имеются);
- вскрытие устройства, ремонт узлов, а также изменение конструкции, не предусмотренные Изготовителем;
- случайное или намеренное попадание инородных предметов, веществ и т.п. во внутренние либо на внешние части продукции;
- возникновение недостатков продукции в результате действия обстоятельств непреодолимой силы, несчастных случаев, умышленных или неосторожных действий потребителя или третьих лиц;
- передача прав пользования третьим лицам без повторной постановки на учет;
- повреждения, вызванные использованием нефирменных, нестандартных и/или некачественных запасных частей.

«БС» снимает с себя ответственность 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, ввода изделия в эксплуатацию, умышленных или неосторожных действий потребителя или третьих лиц.

5.7 Гарантийный ремонт

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

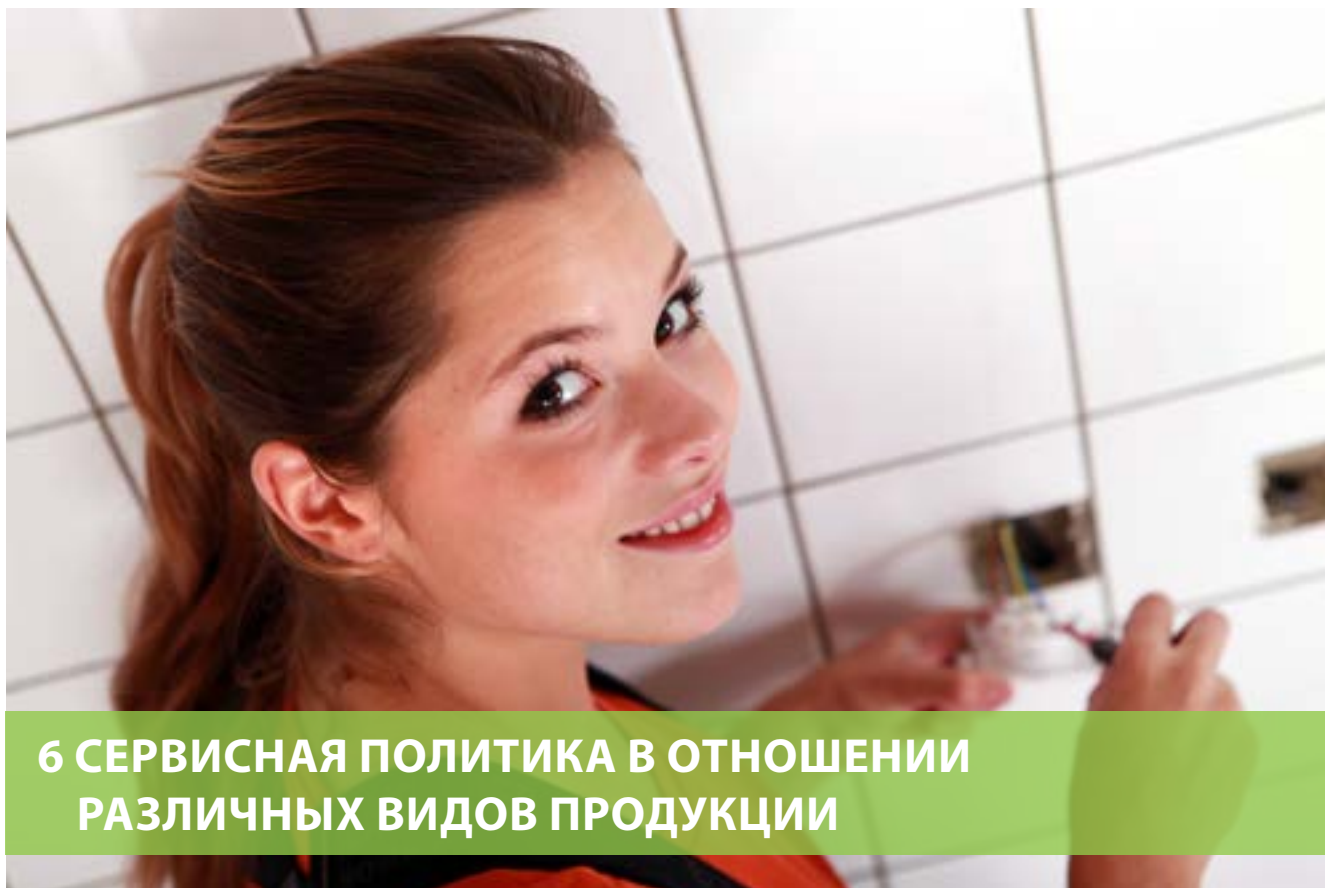
Гарантийный ремонт осуществляется при наличии заполненного паспорта объекта о постановке на гарантийный учет или наличии серийного номера, если иные условия предоставления гарантии не оговорены отдельным документом. В случае утери конечным потребителем паспорта объекта или серийного номера гарантийные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

В присутствии потребителя специалист сервисного центра должен:

- проверить наличие паспорта объекта;
- произвести осмотр продукции;
- проверить ее техническое состояние;
- выявить неисправности, время и причины их возникновения, комплектность продукции, техническую возможность ремонта.

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 восстановления может быть увеличен.

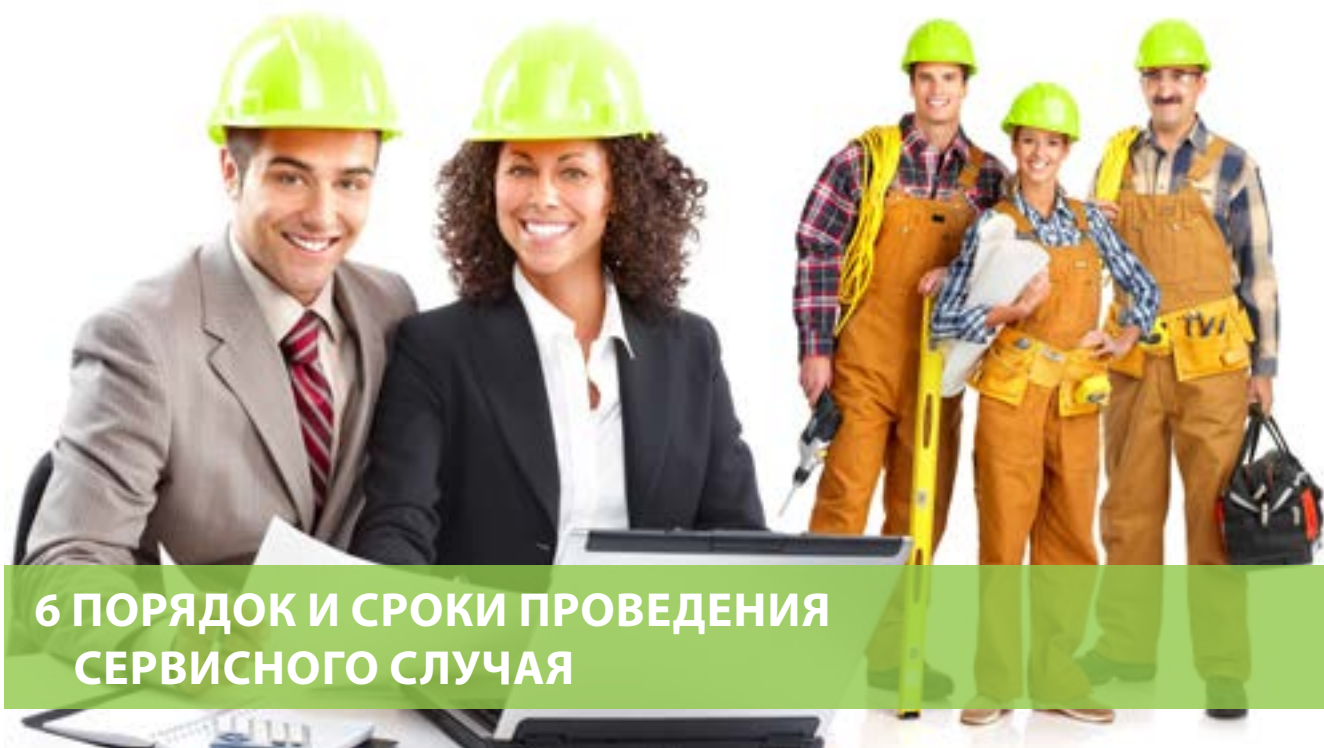
В особо сложных случаях Сервисный центр может направлять обследуемую технику (узлы и агрегаты) в центральную сервисную службу для получения заключения. Оплата потребителем технического обследования и сервисного обслуживания осуществляется по прайс-листу сервисного центра в случаях, указанных в условиях отказа гарантийного обслуживания.



6 СЕРВИСНАЯ ПОЛИТИКА В ОТНОШЕНИИ РАЗЛИЧНЫХ ВИДОВ ПРОДУКЦИИ

Светильники аварийного освещения и ЦСАО подлежат ремонту. Ремонт заключается в замене электронной части, в замене блока управления или 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.



6 ПОРЯДОК И СРОКИ ПРОВЕДЕНИЯ СЕРВИСНОГО СЛУЧАЯ

В случае неполадок клиент должен обращаться в сервис-центр, указанный в паспорте объекта (Приложение № 6), к ближайшему СП или непосредственно в «БС».

После получения сервисной заявки 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».

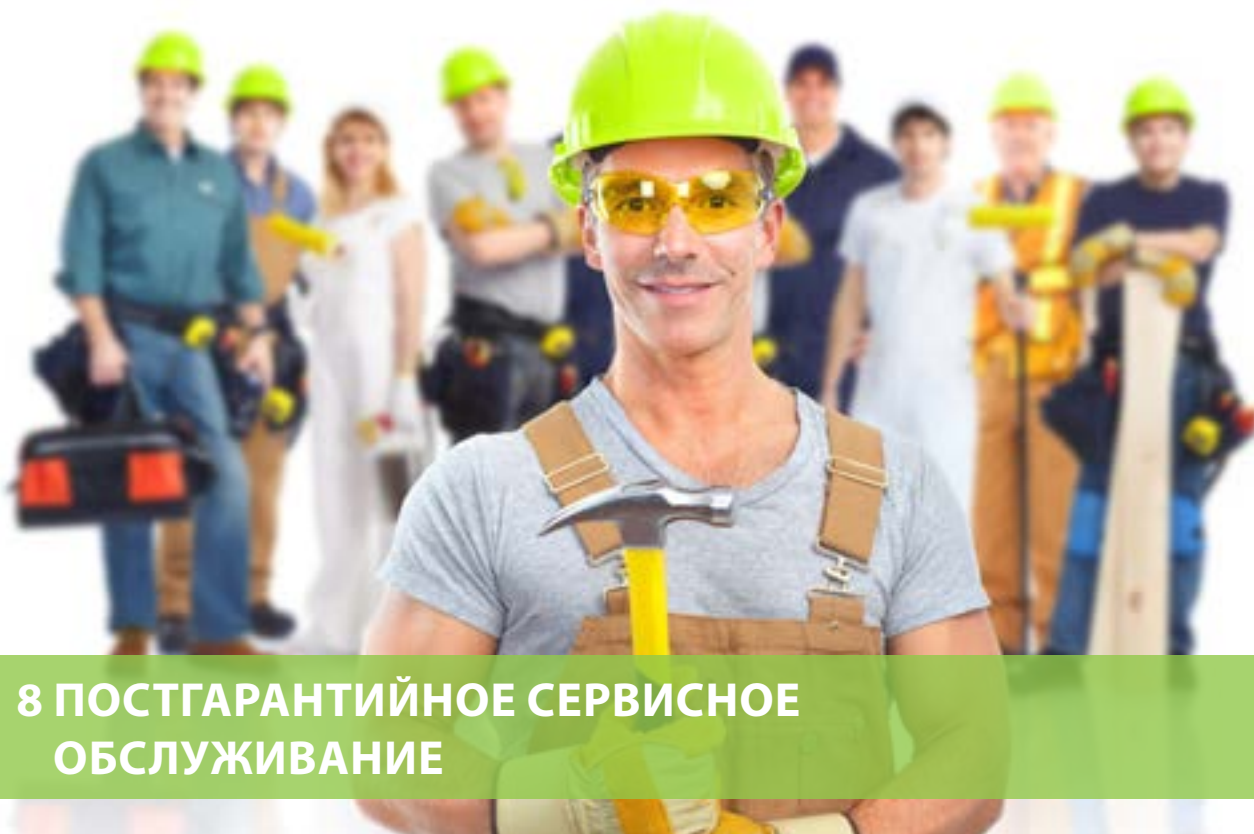
Если неисправный товар предоставляется вместе с заполненным гарантийным талоном, сервисное обслуживание производится незамедлительно. В противном случае оборудование принимается к обслуживанию в течение одной недели.

В соответствии с планом сервисного обслуживания клиент передает в СП неисправное оборудование по «Акту приема товара в ремонт».

СП производит ремонт/замену в срок (исключая транспортировку товара) в соответствии с планом сервисного обслуживания.

В соответствии с выбранным планом сервисного обслуживания или за дополнительную плату клиенту на период ремонта может быть предоставлен светильник из обменного фонда.

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



8 ПОСТГАРАНТИЙНОЕ СЕРВИСНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

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

8.1 В отношении продукции «БС»

БС проводит постгарантийное сервисное обслуживание оборудования собственного производства. Данная услуга оказывается на коммерческой основе, согласно прейскуранту «БС» (Приложение № 1).

Порядок проведения:

- диагностика (при согласии на ремонт диагностика проводится БЕСПЛАТНО);
- составление паспорта объекта;
- выбор плана обслуживания;
- ремонт.

На элементы, замененные в ходе ремонта, действует гарантия 3 месяца.

8.3 В отношении других производителей

Компания «БС» имеет возможность проводить не гарантийное сервисное обслуживание САО других производителей. В случае разовых обращений пользователей САО других производителей, «БС» или уполномоченный им сервисный центр могут проводить:

- ремонт САО и систем АО;
- замену элементов САО на аналогичные производства «БС».

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

Данная услуга оказывается на коммерческой основе, согласно прайс-листу «БС».

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. Вместо этого они подлежат сдаче на утилизацию в соответствующий пункт приема электрического и электронного оборудования для последующей переработки и утилизации в соответствии с федеральным или местным законодательством.

«БС» берет на себя обязательства по утилизации аккумуляторных батарей с предоставлением «Акта об утилизации» в следующих случаях:

1. Все батареи производства «БС», вне зависимости от даты производства батарей.
2. Батареи других производителей САО, при условии покупки батарей «БС», по принципу «Количество купленных равно количеству сданных в утилизацию батарей».
3. Утилизация батарей без покупки равнозначного количества батарей «БС» производится на коммерческой основе в соответствии с прайс-листом.

**Прейскурант
на базовые услуги на сервисное обслуживание**

	Наименование работ, услуг	Содержание работ, услуг	Кол-во спец-в	Единица стоимости	Цена для заказчика, руб.
1	Техническое консультирование	Консультирование по применению, подбор оптимальной конфигурации			По рабочим дням с 9:00 до 18:00 бесплатно
2	Проектная поддержка и инжиниринг				
2.1	Проектное консультирование	Консультирование по проекту, помощь в проектировании, составление схем, технических спецификаций, технико-экономические обоснования и т.п.			По рабочим дням с 9:00 до 18:00 бесплатно
2.2	Разработка проекта	Разработка проектной документации (РД), включая однолинейные схемы, схемы расположения, принципиальные схемы, спецификации, сметы и т.п.			По соглашению сторон
3	Монтаж	Электромонтажные работы по АБП, включая установку АБП, монтаж АКБ (стеллажа), подключение АБП и батареи, подключение цепей нагрузки, контроль сопротивления изоляции АКБ, маркировка АКБ	2	-	Определяется сметой на работы ²
4	Шефмонтаж				
4.1	Шефмонтаж (для Москвы и МО)	Наблюдение за монтажом третьих лиц, контроль за соблюдением норм и правил	1	Рабочий день (8 часов)	15,0 тыс. руб. (за день)
4.2	Шефмонтаж (для остальных регионов ⁵)	Наблюдение за монтажом третьих лиц, контроль за соблюдением норм и правил	1	Рабочий день (8 часов)	15,0 тыс. руб. за каждый день в командировке + все затраты на командировку + компенсация ⁶
5	ПНР				
5.1	Пакет «Стандарт» (для Москвы и МО)	Пуско-наладочные работы по АБП. Перечень работ и операций прилагается. Гарантия: 1 год на системный блок и на батарею (если батарея входила в поставку). При заказе квартального или годового обслуживания скидка 10 %	1	Одна система ³	25,0 тыс. руб. за одну систему ⁴
	Пакет «Стандарт» (для остальных регионов ⁵)	Пуско-наладочные работы по АБП. Перечень работ и операций прилагается. Гарантия: 1 год на системный блок и на батарею (если батарея входила в поставку). При заказе квартального или годового обслуживания скидка 10 %	1	Одна система ³	30,0 тыс. руб. за одну систему ⁴ + оплачиваются все затраты на командировку + компенсация ⁶

	Наименование работ, услуг	Содержание работ, услуг	Кол-во спец-в	Единица стоимости	Цена для заказчика, руб.
5.2	Пакет «Стандарт Плюс» (для Москвы и МО)	Входит все по пакету «Стандарт». Кроме того, входит обучение одного специалиста, расширенная гарантия на системный блок (2 года), а также 2 года на 10-15 летние батареи (если входили в поставку). При заказе квартального или годового обслуживания скидка 10 %	1 (2)	Одна система ³	36,0 тыс. руб. за одну систему ⁴
	Пакет «Стандарт Плюс» (для остальных регионов ⁵)	Входит все по пакету «Стандарт». Кроме того, входит обучение одного специалиста, расширенная гарантия на системный блок (2 года), а также 2 года на 10-15 летние батареи (если входили в поставку). При заказе квартального или годового обслуживания скидка 10 %	1	Одна система ³	45,0 тыс. руб. за одну систему ⁴ , + оплачиваются все затраты на командировку, + компенсация ⁶
6	Сервис				
6.1	«Горячая линия»	Консультирование по всем вопросам эксплуатации – по телефону (или e-mail)			Ежедневно с 9:00 до 18:00 бесплатно
6.2	Обследование по вызову (для Москвы и МО)	Выезд специалиста на место эксплуатации для обследования; обследование состояния АБП и АКБ с целью определения причин отказов и нарушений в работе; составление заключения	1	2 часа (Москва); 3 часа (МО)	Бесплатно или 3,6 тыс. руб./час ⁷
6.3	Годовое обслуживание	Проведение годового теста, контроль состояния аккумуляторов, очистка от пыли, проверка сопротивления изоляции, контроль и калибровка цепей нагрузки, составление отчета	1	Одна система ³	25,0 тыс. руб. за одну систему ⁴
6.4	Квартальное обслуживание	См. годовое обслуживание. Годовой тест не проводится	1	2 часа (Москва)	25,0 тыс. руб. за одну систему ⁴
7	Ремонт и замена батарей				
7.1	Гарантийный ремонт	Замена узлов (аккумуляторов), проведение тестирования, составление технического акта	1 (2)	Одна система	Бесплатно
7.2	Негарантийный ремонт (для Москвы и МО)	Замена узлов (аккумуляторов), проведение тестирования, составление технического акта	1 (2)	Одна система	Оплата по согласованной смете
7.3	Негарантийный ремонт (для остальных регионов ⁵)	Замена узлов (аккумуляторов), проведение тестирования, составление технического акта	1 (2)	Одна система	Оплата по согласованной смете
8	Модернизации и модификации	Изменение электрической схемы системы, добавление отдельных узлов и блоков	1 (2)		См. по пп. 7.2 и 7.3

Примечания:

2 – Сметой определяется состав планируемых работ, включая специальные работы, например, транспортные и такелажные работы. По каждой статье дается плановая стоимость или тарифы (расценки). По завершению работ оформляется фактическая смета, по которой производятся расчеты.

3 – Здесь под одной системой понимается комплект оборудования, включая любой один системный блок БС-Электро, соответствующую АКБ, аккумуляторные стеллажи (шкафы), панели дистанционного управления и сигнализации, если таковые предусмотрены проектом. Светильники, выключатели, даже если поставлены «БС», не входят в состав системы (здесь).

4 – Если одновременно заказываются работы по 2 и более системам, то заказчику предоставляется скидка на следующую систему (после первой) в размере от 20 % до 40 % в зависимости от ситуации, сложности и т.п. Для особых случаев (применение контроллеров для управления, большая потребляемая мощность) может применяться повышающий коэффициент, учитывающий усложнение (от 1,1 до 1,25), который умножается на базовые тарифы.

5 – Под остальными регионами здесь понимаются любые города и места в России, Беларуси, Казахстане и Украине. По регионам, примыкающим к МО, расчет затрат на поездки определяется индивидуально.

6 – Для удаленных регионов время в пути (туда и обратно) может входить в расчет отдельной компенсации. Размер компенсации за день в пути определяется по п. 4.1. Здесь же учитывается работа в выходные и праздничные дни.

7 – Обследование причин отказов (аварии) выполняется под гарантию заказчика об оплате услуг по обследованию. Оплата не производится, если гарантийный срок не истек и по результатам обследования (заключения) вина заказчика не установлена.

ПНР. Состав работ и операций

1. Проверка соответствия помещения предъявляемым требованиям.
2. Визуальный осмотр внешнего и внутреннего состояния АБП:
 - проверка комплектности и наличия инструкции по эксплуатации, паспорта и схем;
 - проверка электрических соединений блоков и узлов;
 - проверка состояния плат и прочих компонентов;
 - визуальный осмотр аккумуляторных батарей;
 - контроль устройства внешней защиты (по питанию).
3. Контроль сопротивления изоляции аккумуляторной батареи.
4. Контроль напряжения на каждом аккумуляторе и запись в журнале (аккумуляторном).
5. Установка соединений с температурным датчиком и вентилятором (если было предусмотрено).
6. Изменение внутренних заводских параметров АБП (при необходимости или по желанию Заказчика).
7. Включение системы и проверка основных режимов работы АБП:
 - нормальный режим (заряд батареи);
 - имитация потери питания (работа от батарей);
 - замеры напряжения питания, тока и напряжения батареи и сравнение с данными на дисплее;
 - проверка работы вентиляторов (если подключены);
 - замеры напряжения на аккумуляторах и заполнение аккумуляторного журнала.
8. Проверка заводской конфигурации системы на соответствие проекту.
9. Измерение и калибровка выходных токов в нагрузке:
 - калибровка нагрузки;
 - контроль соответствия уставок предохранителей фактическим токам.
10. Изменение конфигурации системы и внутренних заводских параметров АБП (при необходимости или по желанию Заказчика).
11. Проверка функционирования дистанционного управления и сигнализации (если таковое предусмотрено).
12. Наладочные работы по контроллеру дистанционного управления и сигнализации (если таковой предусмотрен).
13. Краткий курс обучения персонала Заказчика по обслуживанию АБП. Расширенное обучение по эксплуатации (если таковое предусмотрено).
14. Составление отчета для Заказчика.

Гарантийные сроки на продукцию

№ п/п	Наименование	Гарантийный срок, лет
1	ЦСаО	1
2	Компас	2
3	Айсберг	2
4	Парус	2
5	Юниор	2
6	Волна	2
7	Бриз	2
8	Маяк	2
9	Луч	2
10	Торшер-ТЛА	2
11	Галс	2
12	Курс	2
13	Спутник	2
14	Пассат	2
15	ФСР 03-АО	2
16	ЛСП18УЕх	2
17	ЛБУ44-18-01У2	2
18	ДБУ22-1х8-01У2	2
19	БСУ-УДТУ-1	2
20	Кристалл	2
21	Олимп	2
22	Зенит	2
23	Кругозор	2
24	Контур	2
25	Универсал	2
26	Профессионал	2
27	Куб	2
28	Полет	2
29	Вымпел	2
30	Горизонт	2
31	БАП (блок аварийного питания)	2
32	Проекты (поставка оборудования, шефмонтаж, сервис)	-
33	Аккумуляторные батареи	2

Гарантийные планы

	Базовая гарантия	Планы обслуживания										
		Расширенная гарантия						Сервисное обслуживание				
		BS I			BS II			BS III	BS III+	BS IV	BS IV+	BS V
Гарантийный срок, мес.	24	36	48	60	36	48	60	24	36	24	36	3
Оформление паспорта объекта	○	○	○	○	○	○	○	●	●	●	●	●
Доставка оборудования для ремонта: объект – сервисный центр – объект	○	○	○	○	○	○	○	●	●	●	●	●
Демонтаж/монтаж светильников	○	○	○	○	○	○	○	○	○	●	●	●
Ремонт на территории заказчика	○	○	○	○	○	○	○	●	●	●	●	●
Время ремонта оборудования без учета времени доставки (рабочих дней)	30	2	2	2	2	2	2	10	10	2	2	2
Предоставление исправного оборудования на время ремонта (кроме ЦСАО)	○	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Техническое обслуживание – краткосрочный тест, замена комплектующих	○	○	○	○	○	○	○	1	1	2	2	○
Вызов специалиста, кроме ежегодного теста	○	○	○	○	○	○	○	1	1	2	2	○
Ежегодный тест с заменой комплектующих	○	○	○	○	○	○	○	1	1	1	1	1
Специальные цены на расходные материалы	○	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Прямая телефонная поддержка	○	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Бесплатная утилизация батарей и ЛЛ	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Цена в % от стоимости оборудования* (+ сумма в руб.) (см. прайс-лист)	0	8	12	14	10	15	18	8 ₍₊₉₀₀₀₎	10 ₍₊₉₀₀₀₎	10 ₍₊₁₅₀₀₀₎	12 ₍₊₁₅₀₀₀₎	8 ₍₊₃₀₀₀₎

План BS I – для нового оборудования.

План BS II – для установленного оборудования с не истекшим сроком гарантии.

План BS V – разовое ежегодное обслуживание.

В зависимости от сложности работ, может применяться повышающий или понижающий коэффициент.

Для удаленных регионов при расчете стоимости используется повышающий коэффициент.

* Расчет стоимости оборудования производится по оптовым ценам, действующим в компании «БС» на момент оформления услуги.

Требования к Сервисным партнерам

1. Оборудовать специальное помещение для оказания услуг по гарантийному ремонту.
2. Укомплектовать штат достаточным количеством квалифицированных специалистов, прошедших необходимую профессиональную подготовку и имеющих опыт работы в области предоставления услуг по ремонту изделий электронной промышленности.
3. Иметь в наличии в каждом Сервисном центре измерительные приборы и другие приспособления и инструменты, необходимые для оказания услуг подобного рода.
4. Иметь и поддерживать на необходимом уровне запас деталей различного типа, достаточный для проведения своевременного ремонта изделий с торговым знаком «Белый свет».
5. Ежемесячно предоставлять отчеты о выполненных в течение месяца работ по установленной форме.

Требования к Сервисному партнеру по различным типам продукции «Белый свет»

Типы Требования	САО	БС-500	ЦСАО
Наличие обученного проектировщика в ООО «Белом свете»	-	-	✓
Наличие электрика с допуском до 1000В	✓	✓	✓
Наличие инженера-электрика с допуском до 1000В	-	-	✓
Площадь сервисного центра	10 м ²	10 м ²	15 м ²
Площадь склада запасных частей 2 м ² (изолированный шкаф)	✓	✓	✓
Наличие тестера (поверенного)	✓	✓	✓
Наличие стандартного электротехнического инструмента: паяльник, отвертка, ключи	✓	✓	✓
Наличие машины (можно легковой)	✓	✓	✓
Интернет и телефонная связь в сервисном центре	✓	✓	✓
Наличие средств индивидуальной защиты при работе с электротехникой	✓	✓	✓
Обученный в «Белом свете» специалист	✓	✓	✓
СРО на электромонтажные работы	-	-	✓

Сервисный партнер (СП) имеет следующие преференции:

- эксклюзив по региону, закрепленный за СП;
- клиенты, передаваемые СП от «БС» и его дилеров;
- ЗИП, пополняемый за счет «БС» (гарантийный ремонт);
- специальные цены на компоненты и з/части по сервисному прайс-листу;
- оплата гарантийных работ.

СП имеет следующие обязательства:

- своевременно реагировать на все сервисные обращения;
- составлять отчеты;
- периодически проходить обучение в офисе «БС»;
- давать рекомендации по улучшению качества продукта и сервисного обслуживания.

Заявка
на постановку на гарантийное обслуживание оборудования «БС»

№ _____

Сведения о продавце оборудования

Владелец (арендатор) оборудования _____

Реквизиты владельца (арендатора) _____

Контактное лицо _____, тел. _____, e-mail _____

Сведения об оборудовании

Название _____

Дата продажи оборудования: _____

План обслуживания: _____

Тип оборудования	Кол-во

ПАСПОРТ ОБЪЕКТА (с поэтажной схемой эвакуации)

РАЗДЕЛ № 1 (заполняется сотрудниками «Белый свет»)

Дата постановки на гарантийный учет:

Название Сервисного центра
(партнера):

Адрес Сервисного центра (партнера):

Подпись ответственного лица
ООО «Белый свет 2000»:

МП

Примечание:

РАЗДЕЛ № 2 (заполняется клиентом)

Простая гарантия

Расширенная гарантия (лист № 2)

Наименование объекта, его адрес:

Владелец / арендатор объекта(реквизиты):

Тип объекта (описание):

Дата монтажа / первого пуска:

--	--	--	--	--	--	--	--

МП

Подпись ответственного лица:

Перечень используемого оборудования прилагается к данному паспорту на _____ листах и является неотъемлемой частью данного паспорта объекта.

№

Тип плана обслуживания

BSS-_____

BSS-
**Сведения о гарантии:**

- * Изготовитель гарантирует в течение указанного срока устранение неисправностей, возникших без вины потребителя, в течение 30 дней с момента заявления об этом владельцем (арендатором). Доставка неисправного оборудования до изготовителя осуществляется владельцем.
- * Выход из строя ламп и стартеров не является гарантийным случаем.
- * Установка снимается с гарантии в случае грубого нарушения правил монтажа и эксплуатации, а также при наличии явных признаков недопустимых воздействий на светильник (вмятины от удара, следы залива жидкостями и т.п.) при транспортировке до места монтажа.
- * В случае неисправности обратиться к ближайшему Сервис-партнеру или в ООО «Белый свет».

Номер партии определяется по маркировке на оборудовании:

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Номер партии

Месяц

Год

Номер на поэтажной схеме:

Настоящая гарантия распространяется только на оборудование, указанное в таблице на следующих листах паспорта объекта, в порядке, определенном выбранным планом обслуживания. На лампы и стартеры гарантия не распространяется.

Подпись ответственного лица клиента:

МП (клиента)

№

Журнал ежегодного тестирования

- * Тестирование полной функциональности системы на 90 минут.
- * Отключить источник переменного тока на каждом светильнике (не кнопкой, а реальным отключением).
- * Проверить батарею, контакты и линзы на наличие коррозии.
- * Очистить светильник, лампы и линзы от загрязнений.
- * Откорректировать световой поток по направлению.
- * Проверить напряжение на выходах батареи.

Год	Проблемы / решения	Фамилия И.О.	Подпись / печать

Отчетная ведомость о проведенных гарантийных ремонтах
оборудования марки «Белый свет»

Наименование Сервис-центра: _____

Период: _____

Отчет №: _____

Страница №: _____

№	Модель № из- делия	Серий- ный №	Фамилия покупателя	Адрес, телефон	Дата про- да- жи	Неис- прав- ность	Информация о ремонте					Вид ремонта	Дата окончания ремонта
							Зап- часть	Кол- во	№ на- кладной	Цена запчасти	Работа		
1													
2													
3													
4													
5													
6													
7													
8													
9													
10													

МП _____

Отчет составил: _____
Подпись: _____
Дата: _____

Сумма компенсации
за работы: _____
Сумма компенсации
запчасти: _____
Общая сумма
компенсации: _____

Сервисный центр: _____
Город: _____
Количество
проведенных ремонтов: _____

Светильники аварийного освещения торговой марки «БС»

Наименование услуги	Стоимость, по разовому обслуживанию
Оформление паспорта объекта:	
< 50 шт.	5 000
50-99 шт.	10 000
100-199 шт.	15 000
200-499 шт.	20 000
> 500 шт.	35 000
Диагностика, 1 шт.	100
Выезд на объект	900
Измерение уровня освещенности, 1 шт.	30
Годовой тест:	
< 50 шт.	10 000
50-99 шт.	15 000
100-199 шт.	20 000
200-499 шт.	30 000
> 500 шт.	45 000
Техническое обслуживание:	
< 50 шт.	7 000
50-99 шт.	10 500
100-199 шт.	14 000
200-499 шт.	21 000
> 500 шт.	31 500
Замена источника света	50
Замена источника питания (батарей)	100
Гарантийный ремонт	бесплатно
Постгарантийный ремонт:	
простой	300
средний	450
сложный	700
Монтаж / демонтаж светильника, 1 шт.	100
Чистка светильника, 1 шт.	50
Аварийный вызов (по договору сервисного обслуживания)	450
Утилизация (аккумуляторы, батарей, люминесцентных ламп)	30
Программа «Аверта»	договорная
Проведение обучения персонала, шеф-монтаж	договорная

Простой ремонт – замена БУ, ЭПРА, ЭмПРА, КМ, АБ, клемной колодки, патронов, стартеродержателей, клипс, держателей плат, стяжек и т.п. без изменений в монтажной схеме.

Средний ремонт – замена элементов корпуса (кроме монтажной панели), БУ, ЭПРА, ЭмПРА, КМ, АБ, клемной колодки, патронов, стартеродержателей, клипс, держателей плат, стяжек и т.п. с изменениями в монтажной схеме.

Сложный ремонт – замена элементов корпуса (включая монтажную панель), БУ, ЭПРА, ЭмПРА, КМ, АБ, клемной колодки, патронов, стартеродержателей, клипс, держателей плат, стяжек и т.п. с изменениями в монтажной схеме.



