

Дата  
26.06.2017

## **Гарантийная политика OSRAM в отношении автомобильной продукции (некоммерческое использование) для розничных магазинов и поставщиков продукции ООО «ОСРАМ»**

Условия данной лимитированной гарантийной политики в отношении автомобильной продукции должны выполняться каждой компанией, которая продает продукцию OSRAM.

Инструкция служит схемой обработки рекламаций, в случае поступления претензии от конечного клиента или розничных магазинов.

ООО «ОСРАМ» рассматривает рекламации только на продукцию, приобретённую непосредственно у ООО «ОСРАМ», поэтому для рассмотрения рекламации просим вас обращаться к поставщикам, у которых вы приобрели продукцию OSRAM. Ваш поставщик, следуя по цепочке продажи товара, передаст информацию по рекламации в компанию, которая приобрела продукцию непосредственно у ООО «ОСРАМ». Далее эта компания решает вопрос о гарантийных обязательствах с OSRAM.

Все поступающие рекламации обрабатываются в зависимости от типа продукции и дефекта, о которых идёт речь в рекламации. Далее приводится подробное описание трех возможных типов продукции и дефекта. Для упрощения и ускорения процесса обработки рекламаций на продукт и урегулирования всех возникающих вопросов с поставщиком просим вас ознакомиться с каждым из них.

### **1. Продукция, на которую распространяется официальная гарантия OSRAM.**

На определенную группу товаров OSRAM существует гарантия от производителя. Данная гарантия дает возможность обменять некачественный товар до истечения гарантийного срока, установленного производителем. Гарантийный срок исчисляется с даты, указанной в чеке, который был выдан конечному покупателю при продаже. Вся продукция с гарантией от производителя имеет соответствующую информацию на упаковке, включая срок гарантии.

Список продукции OSRAM, на которую выдается гарантия от производителя, приводится в файле «Гарантия на автомобильную продукцию OSRAM». Файл предоставляется по запросу вашему дилеру. Также эта информация приводится в примечании 2 данного файла.

Если на продукцию распространяется официальная гарантия OSRAM, для рассмотрения гарантийного случая вам необходимо обратиться к поставщику, у которого вы приобрели продукцию OSRAM. Ваш поставщик, следуя по цепочке продажи товара, передаст информацию по рекламации в компанию, которая приобретала продукцию непосредственно у ООО «ОСПАМ». Далее эта компания решает вопрос о гарантийных обязательствах с OSRAM.

**2. Продукция, на которую не распространяется официальная гарантия OSRAM, имеющая очевидный заводской дефект, обнаруженный до установки в автомобиль.**

Компания осуществляет замену своей продукции в случае, если причиной дефекта является очевидный заводской брак. К таким дефектам относятся:

- механические дефекты без признаков установки в автомобиль (неправильное расположение колбы относительно цоколя лампы, некачественная пайка элементов лампы и т. д.)

При этом на лампе должны отсутствовать признаки механических воздействий, которые могут возникнуть при установке лампы в автомобиль.

Если причиной дефекта является описанная выше ситуация, ООО ОСПАМ осуществляет замену товара. Для замены товара вам необходимо обратиться к поставщику, у которого вы приобрели продукцию OSRAM. Ваш поставщик, следуя по цепочке продажи товара, передаст информацию по рекламации в компанию, которая приобретала продукцию непосредственно у ООО «ОСПАМ». Далее эта компания решает вопрос о гарантийных обязательствах с OSRAM.

**3. Продукция, на которую не распространяется официальная гарантия OSRAM, без очевидных заводских дефектов.**

Во всех остальных случаях, если продукта нет в списке «Гарантия на автомобильную продукцию OSRAM» (предоставляется ООО «ОСПАМ» по запросу), и он не отвечает условиям пункта 2, **ООО «ОСПАМ» не производит компенсаций за товар по таким рекламациям.**

К данному пункту относится вся галогенная продукция (кроме галогенных ламп головного света семейства Ultra Life) и ксеноновая продукция (кроме семейств Ultra Life и Original), если неисправность товара наступила уже после установки в автомобиль.

Отсутствие официальной гарантии OSRAM на вышеописанную группу товаров связано с тем, что срок службы автомобильной лампы зависит от целого ряда параметров –

2/6

ООО «ОСРАМ»  
115230, г. Москва,  
Варшавское ш., д. 47, корпус 4  
Тел.: +7 (499) 649-70-70  
E-mail: info@osram.ru

**OSRAM**

напряжения бортовой сети в автомобиле, вибрации, времени вождения в день и т.д. Поэтому не представляется возможным предсказать срок службы лампы после установки в конкретный автомобиль и, соответственно, невозможно гарантировать какой-либо срок службы.

Если потребитель считает, что причиной выхода из строя лампы является заводской дефект, а не условия эксплуатации продукции в автомобиле, потребителю необходимо самостоятельно доказать, что товар неисправен по причине заводского дефекта. Для этого необходимо провести экспертизу в сертифицированном сервисном центре и предоставить официальное заключение сервисного центра о неисправности товара именно по причине заводского дефекта. В случае такого подтверждения заводского дефекта ООО «ОСРАМ» компенсирует потребителю все затраты на проведение экспертизы и произведёт замену некачественного товара. В этом случае вам необходимо обратиться к поставщику, у которого вы приобрели продукцию OSRAM. Ваш поставщик, следуя по цепочке продажи товара, передаст информацию по рекламации в компанию, которая приобретала продукцию непосредственно у ООО «ОСРАМ». Далее эта компания решает вопрос о гарантийных обязательствах с OSRAM.

В **примечании 1** вы найдёте информацию по среднему сроку службы ламп при соблюдении нормальных условий эксплуатации.

В **примечании 2** вы найдёте информацию по гарантии для каждой лампы OSRAM.

Нуриахметов Артем,  
Технический специалист отдела «Специальное освещение»  
ООО «ОСРАМ»



3/6

ООО «ОСРАМ»  
ИНН: 7725302820  
КПП: 772501001  
Код по ОКПО: 45346011  
Код по ОКОНХ 51.43.1

Почтовый адрес:  
ООО «ОСРАМ»  
115230, г. Москва,  
Варшавское ш., д. 47,  
корпус 4

Банковские реквизиты:  
р/с 4070281000014859283  
в АО «ЮниКредит Банк», г.Москва.  
БИК 044525545, к/с 30101810300000000545  
Адрес банка: 119034 г. Москва,  
Пречистенская наб., д.9

Генеральный директор:  
Каверин Д.В.

## Примечание 1

Сообщаем, что существует понятие **«средний срок службы»**, которое не совпадает с понятием **гарантии на лампы**. Понятие «средний срок службы» служит для прогнозирования срока службы лампы. Такой срок рассчитывается на основании статистики, то есть срока службы определенного количества тестируемых ламп при правильном напряжении и отсутствии вибраций.

Средний срок службы измеряется в часах и для каждой лампы разный. Средний срок службы указан на сайте [www.osram.ru](http://www.osram.ru), а также в листе технической информации, который по запросу может быть предоставлен компанией OSRAM.

Примечание 2

Список продукции OSRAM на которую существует гарантия от производителя

Светодиодная продукция OSRAM		Светодиодная продукция OSRAM		Светодиодная продукция OSRAM	
Артикул	Гарантия, лет	Артикул	Гарантия, лет	Артикул	Гарантия, лет
LEDHL102-BK	2	7905R-02B	6	LEDIL105	3
LEDHL102-CM	2	2850CW-02B	6	LEDIL106	3
LEDHL102-GTI	2	2850WW-02B	6	LEDIL107	3
LEDDRL102	5	2850BL-02B	6	LEDIL201	2
LEDDRL301 CL15	3	2855YE-02B	6	LEDIL202	2
LEDFOG101	5	2824CW-02B	6	LEDIL203	2
LEDFOG101 TY M	2	2824WW-02B	6	LEDIL204	2
LEDFOG101 VWM	2	6431BL-01B	4	LEDIL205	2
LEDFOG101 NIS M	2	6431CW-01B	4	LEDIL206	2
LEDFOG101 INF M	2	6436CW-01B	4	LEDIL207	2
LEDFOG103 SR	5	6436BL-01B	4	LEDIL209	2
LEDFOG103 GD	5	6441BL-01B	4	COPILOT M+7	2
LEDFOG103 BL	5	6441CW-01B	4	COPILOT L+7	2
LEDFOG201	3	1457CW-02B	4	LEDSL302	2
LEDCBCTRL103	3	1457YE-02B	4	LEDSL101	2
LEDFOG 103/201 TY	2	1457R-02B	4		
LEDFOG 103/201 VW	2	7457YE-02B	4		
LEDFOG 103/201 NIS	2	7456CW-02B	4		
9645CW	5	7456YE-02B	4		
66220CW	5	7456R-02B	4		
6497CW-01B	6	3547CW-02B	4		
6497WW-01B	6	3547YE-02B	4		
6498CW-01B	6	3547R-02B	4		
6498WW-01B	6	7715CW-02B	4		
6499CW-01B	6	7715YE-02B	4		
6499WW-01B	6	7715R-02B	4		
1557CW-02B	6	7705CW-02B	4		
1557YE-02B	6	7705YE-02B	4		
7556CW-02B	6	7705R-02B	4		
7556YE-02B	6	2880YE-02B	4		
3557CW-02B	6	2880R-02B	4		
1557R-02B	6	2880GR-02B	4		
7556R-02B	6	2880BL-02B	4		
3557R-02B	6	2880CW-02B	4		
7557YE-02B	6	LEDCBCTRL101	3		
3557YE-02B	6	LEDCBCTRL102	3		
3850CW-02B	6	LEDEXT101	2		
3850WW-02B	6	LEDINT103	2		
3924CW-02B	6	LEDEXT102-03	2		
3924WW-02B	6	LEDEXT102-04	2		
9213CW-02B	6	LEDEXT102-10	2		
9213R-02B	6	LEDINT102	2		
7915CW-02B	6	LEDINT201	2		
7915YE-02B	6	LEDINT201-SEC	2		
7915R-02B	6	LEDINT202	2		
7905CW-02B	6	LEDIL103	3		
7905YE-02B	6	LEDIL104	3		

Ксеноновая продукция OSRAM			Галогенная продукция OSRAM		
Артикул	Семейство	Гарантия, лет	Артикул	Семейство	Гарантия, лет
66140	XENARC ORIGINAL	4	64150ULT	ULTRA LIFE	3+1
66150	XENARC ORIGINAL	4	64150ULT-01B	ULTRA LIFE	3+1
66240	XENARC ORIGINAL	4	64150ULT-HCB	ULTRA LIFE	3+1
66250	XENARC ORIGINAL	4	64193ULT	ULTRA LIFE	3+1
66340	XENARC ORIGINAL	4	64193ULT-01B	ULTRA LIFE	3+1
66350	XENARC ORIGINAL	4	64193ULT-HCB	ULTRA LIFE	3+1
66440	XENARC ORIGINAL	4	64210ULT	ULTRA LIFE	3+1
66450	XENARC ORIGINAL	4	64210ULT-01B	ULTRA LIFE	3+1
66548	XENARC ORIGINAL	4	64210ULT-HCB	ULTRA LIFE	3+1
66140ULT	OSRAM XENARC ULTRA LIFE	10	64211ULT	ULTRA LIFE	3+1
66140ULT-HCB	OSRAM XENARC ULTRA LIFE	10	64211ULT-01B	ULTRA LIFE	3+1
66240ULT	OSRAM XENARC ULTRA LIFE	10	64211ULT-HCB	ULTRA LIFE	3+1
66240ULT-HCB	OSRAM XENARC ULTRA LIFE	10			
66340ULT	OSRAM XENARC ULTRA LIFE	10			
66340ULT-HCB	OSRAM XENARC ULTRA LIFE	10			
66440ULT	OSRAM XENARC ULTRA LIFE	10			
66440ULT-HCB	OSRAM XENARC ULTRA LIFE	10			