Condiciones Generales de Garantía

1-Ambito, términos y condiciones
El presente documento define los términos, condiciones y períodos de la garantía general limitada que aplica a todos los productos comercializados por GRUPO PRILUX ILUMINACION S.L.U, en adelante PRILUX. Esta garantía es de aplicación sólo para el cliente profesional que haya adquirido sus productos directamente a PRILUX.

PRILUX garantiza que el producto, al ser entregado nuevo y en su empaquetado original, estará libre de defectos de materiales y fabricación, por el periodo correspondiente según tipología del producto, desde la fecha del albarán de entrega de la compra original. La compañía PRILUX hace efectiva la garantía del producto adquirido al comprador original del producto que se identifica en el albarán y la factura de PRILUX.

Esta garantía cubre cualquier desperfecto o mal funcionamiento originado por un defecto de fabricación, siempre y cuando el producto se encuentre funcionando dentro de los parámetros y condiciones de uso, instalación y eléctricos para los que ha sido diseñado y que rige la legislación vigente.

- LA GARANTÍA LIMITADA SERÁ NULA SI EL PRODUCTO NO ES UTILIZADO PARA EL PROPÓSITO PARA EL QUE FUE DISEÑADO.
- El producto debe ser instalado y puesto en marcha por un profesional cualificado y utilizado según las especificaciones y condiciones de uso detalladas en las fichas técnicas y manuales.
- LA GARANTIA IMPLICA EL USO DEL PRODUCTO EN AMBIENTES DE TEMPERATURA ADECUADOS, HUMEDAD RELATIVA MEDIA INFERIOR AL 80% O USO ACORDE A LOS SUPUESTOS DEL ÍNDICE DE IP DETERMINADO, CALIDAD DE RED ELÉCTRICA ADECUADA Y SIN AGENTES AGRESIVOS QUE PUDIERAN DAÑAR DE FORMA PREMATURA LOS COMPONENTES Y CUERPOS DE LA LUMINARIA (por ejemplo, cloro o dióxido de azufre).
- LA DEPRECIACIÓN, HORAS DE USO Y EL NÚMERO DE CICLOS DE ENCENDIDO DE LAS LÁMPARAS Y LUMINARIAS SERÁN VERIFICADAS EN NUESTRO LABORATORIO.
- LAS AVERÍAS OCASIONADAS POR INSTALACIONES FUERA DE LO QUE INDICA EL REBT 2002 EXIMEN DE LA VIGENCIA DE LA GARANTÍA.
- ES DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO EN INSTALACIONES INTERIORES LA APLICACIÓN DEL ARTÍCULO 16, PUNTO 3 DEL REBT.
- ES DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO EN APLICACIONES INDUSTRIALES Y DE ALUMBRADO PÚBLICO LA APLICACIÓN DE LA ITC BT09-4 DEL REBT (INSTALACIÓN DE PROTECTORES DE SOBRETENSIONES EN LÍNEAS Y LUMINARIAS).
- La garantía limitada no aplica a pérdida o daño del producto causado por: negligencia; abuso; uso indebido; manejo inapropiado; instalación, almacenamiento o mantenimiento incorrectos; daños causados por incendio o caso fortuito; vandalismo; disturbios civiles; subidas de tensión; suministro de electricidad inadecuado; alimentación por grupos electrógenos; fluctuaciones de la corriente eléctrica; instalaciones en ambientes corrosivos; vibraciones provocadas; oscilación asociada con el movimiento de corrientes de aire alrededor del producto; alteración o manipulación; accidente; incumplimiento de las instrucciones de instalación, operación y mantenimiento establecidas por PRILUX; mantenimiento inadecuado del producto llevado a cabo por alguien distinto a PRILUX o el proveedor de servicios de mantenimiento autorizado por PRILUX.
- No aplica a la sustitución de protectores de sobretensión internos salvo defecto de fabricación del protector.
- La instalación en zonas de costa influenciadas por niebla salina necesita la aprobación escrita de PRILUX. Salvo indicación específica, los productos de PRILUX no son aptos para entornos afectados por niebla salina.
- Las lámparas deben utilizarse en luminarias abiertas salvo excepciones especificadas.
- El producto LED no se considerará defectuoso únicamente como resultado de que los componentes LED individuales no emitan luz si la cantidad de dichos componentes averiados es menor al 10% de la cantidad total de componentes LED instalados en el producto, así como por la disminución de flujo luminoso durante las horas de vida útil en la proporción definida por el método de cálculo indicado y estimadas específicamente para el LED en la ficha técnica.
- El flujo luminoso, temperatura de color y parámetros eléctricos están sujetos a tolerancias del ±10%.
- No manipular las partes de los equipos marcadas con precintos de garantía. La rotura del precinto de garantía supone la invalidación de la misma. Si tiene cualquier consulta o problema consulte previamente con nuestro SAT.
- Quedan excluidos los defectos provocados por uso de dispositivos de control externos no proporcionados o proyectados por PRILUX.
- No aplica en la garantía los defectos ocurridos o derivados del software, defectos de programación, virus, configuración inadecuada, manipulación no autorizada o incompatibilidades,

2 – Reclamaciones y ejecución de la garantía
En caso de reclamación por defectos, el cliente debe notificarlo dentro de un plazo de 30 días desde que descubrió el defecto y presentar prueba de compra (albarán o factura) por escrito a PRILUX a través del correo electrónico postventa@grupoprilux.com. (o customersupport@grupoprilux.com en caso de haberse comercializado en ámbito internacional)

El cliente deberá incluir la siguiente información mínima, parte de ella procedente del usuario final y PRILUX se reserva el derecho a requerirla e invalidar o no gestionar la reclamación si no es recibida: Número de albarán de compra, código, cantidad y número de lote o número de serie de los productos en fallo, descripción detallada del defecto apreciado y, en lo posible, fotos del defecto. También deberá aportar información suficiente sobre la instalación y uso del producto: fecha de instalación, aplicación, horas de uso diario y cantidad de ciclos diarios de encendido y apagado, además de información sobre otros productos y dispositivos de control coexistentes en la instalación. PRILUX podrá solicitar en cualquier momento información añadida que permita confirmar la validez de la reclamación de garantía.

PRILUX está en derecho de analizar el producto. Así el producto, con todos sus componentes y accesorios, deberá estar disponible para la recogida y análisis por parte de PRILUX. En caso necesario PRILUX podrá requerir al usuario a través del cliente el acceso a su instalación para analizar la causa de la no conformidad.

Es responsabilidad del cliente y del usuario embalar adecuadamente los productos defectuosos para evitar que se dañen en el transporte. Es obligatorio identificar de forma clara el número de ticket o reclamación dado por Postventa en cualquier material que se vaya a recibir por PRILUX, en caso contrario será rechazado en recepción. La recepción de productos no notificados previamente a Postventa implica el rechazo de la reclamación y un plazo de 7 días naturales para subsanar los defectos en la documentación.

PRILUX determinará a su entera discreción si el producto es defectuoso teniendo en cuenta el rendimiento total del producto. En caso de que se considere que el producto es defectuoso, PRILUX determinará la reparación en el caso de que sea posible o el reembolso parcial, y si no son posibles los anteriores, el reemplazo del producto o reembolso total.

GRUPO PRILUX ILUMINACIÓN S.L.U.
C/Río Jarama 149
45007 Toledo (España)
C.I.F. B80401136

Condiciones Generales de Garantía

El análisis de ciertos productos puede requerir desmontarlos de forma que no se puedan volver a montar correctamente para su uso. Si se determina que están en garantía se procederá a la reposición o reembolso, y si se determina que están fuera de garantía no podrán ser reemplazados, ni devueltos de forma que puedan funcionar ni reembolsados. PRILUX no se hace responsable de los daños que ocasione a los productos en el análisis para determinar el origen del defecto.

PRILUX se reserva el derecho de utilizar productos o repuestos nuevos, reacondicionados, renovados, reparados o reprocesados en el proceso de reparación o reemplazo de conformidad con la garantía. En caso de reemplazo y de que el producto defectuoso no esté disponible se reemplazará por un producto equiparable. Los productos y repuestos serán comparables en lo que respecta a función y rendimiento de un producto o repuesto original, según lo determine PRILUX a su entera discreción, y **estarán garantizados por lo que resta del periodo original de la garantía**. En caso de reparación, el período de garantía se suspende durante la reparación, con lo que se amplía el tiempo que dure la reparación, si el periodo de garantía acabara antes de 6 meses desde la reparación, se extiende el plazo original hasta los 6 meses. La reparación fuera del período de garantía tiene una duración de 6 meses sobre lo reparado, PRILUX no será responsable de otros defectos que puedan surgir por el uso.

3 – Limites y vigencia
Esta garantía limitada no incluye cargos por trabajo y servicio de campo relacionados con el desmontaje, reparación o reemplazo del producto.

EN NINGÚN CASO GRUPO PRILUX SERÁ RESPONSABLE POR DAÑOS Y PERJUICIOS INCIDENTALES, COMPENSATORIOS, CONSECUENTES, INDIRECTOS, O ESPECIALES, ENTRE OTROS. EN TODOS LOS CASOS LA RESPONSABILIDAD TOTAL DE GRUPO PRILUX RESPECTO DE UN PRODUCTO DEFECTUOSO SE LIMITARÁ A LAS SUMAS ABONADAS A GRUPO PRILUX POR DICHO PRODUCTO DEFECTUOSO.

La garantía no aplica a productos de muestra.

GRUPO PRILUX se reserva el derecho de cobrar costes de transporte, análisis del producto o de la instalación o reparación en caso de que el producto no sea considerado defectuoso, no se haya recibido toda la información mínima necesaria o se determine que incumple las condiciones y términos de esta garantía o las condiciones generales de venta.

En todo caso las condiciones de garantía aplicables a un producto son las que estuvieran vigentes en el momento de la fecha de su albarán de compra, no aplicarán modificaciones posteriores. GRUPO PRILUX se reserva el derecho de modificar la garantía de tiempo en tiempo. Toda modificación de esta garantía será válida para todos los pedidos efectuados a GRUPO PRILUX con fecha de albarán desde la fecha efectiva de la publicación de la garantía revisada y posteriormente, hasta que se publique una nueva revisión.

4 – Periodo de Garantía
GRUPO PRILUX define un período de garantía para defectos de fabricación y exclusivamente para el cliente que compra directamente sus productos a Prilux según el tipo de producto. El período de garantía comienza en la fecha de albarán de envío del producto.

En algunos casos se podrá solicitar a PRILUX una EXTENSION DEL PERIODO DE GARANTIA que, en caso de ser aprobada, se proporcionará por escrito y asociada a pedido y albaranes de venta. PRILUX facilitará un documento borrador de la extensión de garantía que sólo tendrá valor cuando el cliente envíe dicho documento junto con su pedido de compra a GRUPO PRILUX y se asocie el número de pedido, resultando el documento válido de extensión de garantía.

Las Extensiones de garantía sólo serán concedidas y válidas con estudio previo y aprobación por escrito, pudiendo estar limitadas y sujetas a cualquier especificación establecida por GRUPO PRILUX en el documento de extensión y tras verificar que se cumplen requisitos de uso e instalación, que pueden estar relacionados entre otros con las horas de uso al día, ciclos de encendido, condiciones de temperatura ambiente y humedad, lugar de instalación, ventilación adecuada, combinación con otros productos o dispositivos, etc.

GRUPO PRILUX puede auditar la instalación previamente a la concesión de la extensión de la garantía o posteriormente, pudiendo anular en cualquier momento la extensión de garantía si se dejan de cumplir las condiciones generales de garantía o las particulares bajo las que fue concedida la extensión de garantía.

Los productos del catálogo Econcept, al ser producto especial de campaña o temporada implican un montaje y desmontaje complejo. Esta manipulación y su posterior mantenimiento es responsabilidad del instalador. Prilux no se hace responsable de ningún producto que no haya sido enteramente producido y vendido en la misma forma por nosotros.

El período de garantía para defectos de fabricación se expresa en años, siempre dentro de las especificaciones de uso previstas.

GRUPO PRILUX ILUMINACIÓN S.L.U.
C/Río Jarama 149
45007 Toledo (España)
C.I.F. B80401136

Condiciones Generales de Garantía

GARANTÍA GENERAL

TIPO DE PRODUCTO	GARANTÍA	PERIODO GARANTIA	EXTENSION
PRODUCTO NO LED Y PRODUCTO DECORATIVO (Econcept)*	+	1 AÑO	SIN POSIBILIDAD DE EXTENSION
DISPOSITIVOS DE CONTROL**	+	3 AÑOS	SIN POSIBILIDAD DE EXTENSION

*Producto de catálogo Econcept, por ser producto especial de temporada o campaña, por sus materiales y características no están diseñados para un uso continuado a la intemperie y sufren manipulaciones de montaje y desmontaje continuas, con lo que el período de garantía se limita a 1 año salvo que se especifique lo contrario en la hoja de catálogo de algún producto concreto.
**Controladores, sensores y otros dispositivos asociados para el control de la luminaria de catálogos Activa y Playtech

GARANTÍA PRODUCTO LED

-Quedan excluidos de la garantía de PRILUX los productos con un uso superior a 16 horas diarias en MADE IN SPAIN y 14 horas diarias en el resto de los productos.
-Las horas de vida útil son una referencia de la durabilidad esperada del producto, cumpliendo todas las especificaciones de uso y sin tener en cuenta factores externos. No implica ningún compromiso o garantía de vida útil del producto.
-Las horas de vida útil del LED se estiman generalmente según método L70B50, salvo que se indique otro método, de forma que se estima que al menos el 50% de los productos mantendrá un flujo lumínico igual o superior al 70% cumpliendo todas las especificaciones de uso del producto. No implica ningún compromiso o garantía de vida útil del producto, que puede verse afectada por muchos otros factores.
-La garantía solo aplica si se cumplen todas las condiciones de uso e instalación recogidas en la garantía general, fichas técnicas y manuales de uso.
-La garantía está limitada al número de encendidos, si no está especificado en la ficha de producto, se considera la mitad de las horas de vida útil del producto hasta un máximo de 15.000 encendidos.
-Las baterías quedan excluidas de la ampliación de garantía LED.

PRODUCTO	TIPO DE PRODUCTO SEGÚN HORAS DE VIDA UTIL	PERIODO GARANTIA	EXTENSION (previo estudio y aprobación escrita)
LUMINARIA MADE IN SPAIN	MADE IN SPAIN ≥ 50.000h	5 AÑOS	CONSULTAR
LUMINARIA/LÁMPARAS	+ ≥ 40.000h	3 AÑOS	CONSULTAR
	+ ≥ 30.000h y < 40.000h	3 AÑOS	SIN POSIBILIDAD DE EXTENSION
	+ < 30.000h *	2 AÑOS	SIN POSIBILIDAD DE EXTENSION

*Las lámparas de menos de 30.000h de vida útil por sus características y fabricación tienen una garantía limitada a 2 años.

FECHA DE PUBLICACION 1 de ENERO de 2022

GRUPO PRILUX ILUMINACIÓN, S.L.U.
C.I.F. B-80401136
C/. Río Jarama, 149
Apdo. Correos 1132
Teléf.: 925 23 38 12 (4 Líneas)
Fax: 925 23 38 80
45007 - TOLEDO