



CONDICIONES GENERALES DE GARANTÍA PARA LOS PRODUCTOS DE ILUMINACIÓN DE LA EMPRESA LUG LIGHT FACTORY SP. Z O.O.

1. Condiciones generales de garantía

1.1. La empresa LUG Light Factory Sp. z o.o. situada en la calle Gorzowska 11, 65-127 Zielona Góra, con el número del Registro del Tribunal Nacional KRS 0000290498, en lo sucesivo el "Garante", presta garantía de sus productos de iluminación, en los términos descritos en el presente documento.

1.2. El Garante declara que los productos mencionados están libres de defectos de fabricación y materiales, y en caso de usarlos según lo previsto, van a funcionar correctamente durante un período no más corto a la duración de la garantía, a excepción de los casos descritos en este documento.

1.3. El Garante presta garantía de los productos vendidos para el período de:

- 5 años para todos los productos de la marca LUG que contienen la fuente de luz LED
- 5 años para todos los productos de la marca FLASH&DQ
- 3 años para los productos de la marca LUGBOX
- 2 años para las luminarias convencionales (que no contienen la fuente de luz LED)
- 1 año para las luminarias de emergencia

1.4. Esta garantía es válida únicamente bajo las siguientes condiciones:

1.4.1. La garantía sólo cubre los defectos de fabricación y los defectos causados por razones inherentes a la mercancía, es decir, los defectos ocultos causados por defectos de fabricación o de materiales;

1.4.2. Las luminarias deben ser usadas, instaladas y almacenadas de acuerdo con la información contenida en su hoja de datos e instrucciones de instalación;

1.4.3. Si la hoja de datos no especifica lo contrario, las luminarias de LUG Light Factory Sp. z o.o. están diseñadas para condiciones de funcionamiento estándar;

1.4.4. Las condiciones estándar se caracterizan por la temperatura ambiente del -10°C al +25°C, humedad: <85%, presión: 690 a 1060 hPa;

1.4.5. Las luminarias no se deben utilizar en condiciones peligrosas para su estructura, capa de pintura y el equipo eléctrico instalado en la luminaria. Estas condiciones incluyen: humedad y temperatura alta, polvo, presencia de sustancias químicas no indiferentes en el aire, radiación UV, temblores y vibraciones;



1.4.6. La hoja de datos contiene una descripción detallada del producto junto con una indicación general de uso que se refiere a las condiciones estándar de trabajo;

1.4.7. Si el producto está destinado a un entorno de uso que requiere propiedades técnicas especiales, la indicación de estas propiedades se especifica en la hoja de datos. La falta de indicación de características técnicas especiales requiere acordar el uso de la luminaria con el Departamento Técnico de Preparación de Producción de LUG Light Factory Sp. z o.o.;

1.4.8. Si las condiciones en las que deben trabajar las luminarias difieren de las condiciones para las que la luminaria está prevista y antes de comprar el Comprador informó al Garante sobre las condiciones de iluminación en el lugar de instalación y el Garante confirmó la posibilidad de su uso en un entorno de este tipo;

1.4.9. Los productos se utilizan de acuerdo con su uso previsto y especificación (instrucciones de montaje, ficha de catálogo, etiqueta), y se llevan a cabo inspecciones de servicio consultadas con el Departamento Técnico de Preparación de Producción de LUG Light Factory Sp. z o.o., si tal requisito está previsto en la documentación adjunta a los productos;

1.4.10. La instalación de los productos se llevó a cabo de forma profesional por el personal cualificado, según las condiciones especificadas en el manual de instalación suministrado con los productos y la hoja de datos y de acuerdo con los conocimientos técnicos;

1.4.11. La modificación de las características de productos o la actualización de software la realiza sólo el fabricante de las luminarias o una tercera persona designada por él;

1.4.12. Cualquier reparación o trabajo de mantenimiento de los productos fueron realizados con uso de los conocimientos profesionales y de acuerdo con las instrucciones del fabricante;

1.4.13. Los productos no estaban expuestos a una indebida sobrecarga mecánica y/o química peligrosa para la estructura de la luminaria, la pintura o los componentes electrónicos que están dentro de la luminaria;

1.4.14. La temperatura ambiente y la tensión de alimentación no excedían los valores nominales determinados para los productos en las especificaciones o en las normas técnicas.

1.5. El incumplimiento de estas normas u otras mencionadas en este documento anulan los derechos derivados de la garantía.

2. Alcance de la garantía

2.1. La garantía comienza a partir de la fecha de compra por el Comprador confirmada por una factura con el IVA.

2.2. De los derechos del Comprador resultantes de la garantía están excluidos los defectos mencionados en el Código Civil. Esta disposición también se aplica al software.

2.3. Esta garantía cubre sólo los defectos de productos resultantes de errores de estructura, material o fabricación, así como por superar la tasa de fallos media nominal que para los componentes electrónicos (alimentadores, controladores, balastos, módulos LED) que es del



0,2% de defectos por 1000 h de funcionamiento, a menos que se especifique lo contrario en hojas de datos / folletos del producto.

2.4. La garantía no cubre:

2.4.1. Los componentes reemplazables, tales como: las fuentes convencionales de luz, encendedores, condensadores, baterías, y otros elementos sujetos al desgaste normal durante el uso;

2.4.2. Los componentes suministrados por entidades externas, tales como: discos duros, ordenadores, servidores, etc. Este equipo puede ser cubierto por la garantía de su fabricante, lo que requiere confirmación por parte del fabricante de este equipo;

2.4.3. El desgaste natural de los materiales utilizados, como: decoloración o pérdida de flexibilidad de las piezas de plástico (por ejemplo el amarilleo de las campanas de policarbonato), pérdida de brillo de la pintura por la acción de la intemperie, el envejecimiento, etc.;

2.4.4. Los defectos resultantes de un software defectuoso, los virus, los servicios realizados con la actualización o el reinicio de software, una configuración incorrecta de los componentes, el desgaste, la contaminación y la actividad de terceros (en particular, los instaladores que utilizan los productos cubiertos por la garantía), etc.;

2.4.5. Los defectos resultantes de los efectos de agentes químicos, térmicos, mecánicos, luminosos, y otros, cuyo impacto sobre los productos es contrario con los manuales de instrucciones y los conocimientos técnicos;

2.4.6. Los costes adicionales relacionados con el reconocimiento de la garantía y la eliminación de defectos, que incluyen: el coste de montaje y desmontaje del producto defectuoso, el coste de transporte de este producto al fabricante y devolución de un producto nuevo o reparado y otros costes similares. Estos costes los cubre el Comprador;

2.4.7. Los productos que tienen eliminados, cubiertos o ilegibles los números de serie, números de artículo, nombres de luminarias, señales del fabricante u otras marcas que permitan su identificación.

2.5. La disminución del flujo luminoso durante la vida útil del producto al 0,6%/1000 h y el cambio de color de los módulos LED son normales y no están cubiertos por la garantía.

2.6. El tiempo total de iluminación de luminarias no puede exceder 4300 h al año.

2.7. Los parámetros de nuevas luminarias (módulos) LED tienen una tolerancia de +/- 10% para el flujo luminoso, la potencia y la temperatura de color.

3. Derechos de garantía

3.1. Las reclamaciones deben presentarse a través de la plataforma de atención al cliente disponible en la dirección: <https://service-platform.biotcloud.com/claim>.

3.2. El cliente que presenta una reclamación está obligado a rellenar la hoja de reclamación y enviarla inmediatamente al Garante.



3.3. Para que la reclamación sea válida, es necesario rellenar el formulario en línea disponible en <https://service-platform.biotcloud.com/claim> y adjuntar el comprobante de compra del producto (factura con IVA, recibo fiscal o copia del contrato de compra), una foto de la etiqueta del producto y una descripción detallada y documentada del defecto detectado. Después de presentar la reclamación completa, el comprador recibirá una confirmación de su aceptación junto con el número de reclamación asignado.

3.4. El Garante debe analizar la reclamación dentro de los 14 días a partir de la fecha de entrega del producto defectuoso y los documentos mencionados en el apartado 3.3., con posibilidad de prolongar este plazo en caso de necesidad de llevar a cabo unos estudios técnicos detallados, de los cuales el Garante informará inmediatamente al Comprador.

3.5. El Comprador envía el producto defectuoso mencionado en el punto 3.4. de estas Condiciones Generales de Garantía, e indica claramente el número de reclamación recibido del Garante en el paquete, la falta de este número puede causar que dicho envío no sea aceptado por el Garante en su almacén.

3.6. El Garante informará al Comprador por escrito, por teléfono, fax o mensaje de correo electrónico sobre la forma en que fue tramitada la reclamación.

3.7. La responsabilidad del Garante se limita al valor del producto el día de su compra.

3.8. En caso de aceptar la reclamación de garantía, el Garante decide sobre la reparación del producto defectuoso, el reemplazo del producto por otro libre de defectos, la reducción del precio o el cambio por otro producto con la misma aplicación y parámetros técnicos parecidos, si el producto reclamado fue retirado de la oferta.

3.9. El Garante, al reparar el producto defectuoso, permite el reemplazo de componentes por usados o regenerados que en términos de rendimiento, funcionalidad y fiabilidad son equivalentes a los componentes de los nuevos y están libres de defectos y deficiencias de material.

3.10. Durante el período de garantía, la reparación o el reemplazo del producto por otro libre de defectos se hace de forma gratuita.

3.11. Si se acepta la reclamación y se cambia algún componente en el producto defectuoso, la garantía no empieza de nuevo.

3.12. Si se acepta la reclamación, el Garante tomará las medidas necesarias para cumplir su obligación de garantía dentro de los 21 días posteriores a la fecha de notificación al Comprador sobre la forma de tramitar la reclamación, a menos que haya circunstancias independientes del Garante que puedan prolongar el plazo, como por ejemplo la necesidad de realizar pruebas de laboratorio adicionales, pedir e importar de proveedores los componentes no estándares que se usarán en la luminaria reparada, etc.

3.13. En caso de que el producto no sea recogido después de que lo notifique el Garante, el coste de almacenamiento del producto o el coste de envío corre a cargo del Comprador.

3.14. El período de almacenamiento del producto por parte del Garante es de hasta 6 meses. Después de este período, el producto será enviado al Comprador que tendrá que pagar el coste de envío.



LUG Light Factory Spółka z o.o.
Producent Opraw Oświetleniowych



3.15. El Comprador cubre todos los gastos relacionados con el análisis por el Garante de una reclamación infundada.

4. Otras condiciones

4.1. En caso de realizar por el Comprador o terceros indicados por él cualquier intervención en la luminaria, reparación, modificación o eliminación de defectos en los productos, sin el consentimiento por escrito del Garante, entonces en este momento expira cualquier reclamación de garantía.

4.2. La garantía expira también si los productos eran utilizados disconforme con su uso previsto.

4.3. Si el Garante recibe una reclamación de garantía del Comprador, entonces el Garante se reserva el derecho a controlar los defectos de productos reclamados en el lugar de su uso. La falta del consentimiento del Comprador para llevar a cabo dicho control por el Garante o un representante designado por él será considerado como una renuncia a la reclamación de garantía.

4.4. El Garante admite la posibilidad de prestar servicios de reparación de pago, incluyendo reparaciones de post-garantía, cuyos términos se determinarán en cada caso entre el Comprador y el Garante.

4.5. LUG Light Factory Sp. z o.o., acorde a las disposiciones vigentes de la ley, no será responsable por cualquier pérdida, daño, aumento de costes o gastos, falta de posibilidad de uso del producto, su funcionalidad, los daños en el producto, cualquier pérdida de beneficios, ahorros, contratos, ingresos o para cualquier pérdida o gastos adicionales no resultantes de la responsabilidad directa de LUG Light Factory Sp. z o.o.

4.6. La ley aplicable a la presente garantía es la ley polaca.

4.7. Estas Condiciones Generales de Garantía son válidas desde el 1 de diciembre de 2017 y se aplican a todos los pedidos realizados después de esta fecha.

4.8. Las condiciones de garantía están disponibles en el sitio web del fabricante:
www.lug.com.pl