

# Política de Garantías

De luminarias profesionales – aplicaciones exteriores



El presente documento establece la política de garantía de la organización de ventas Signify Chilena S.A. (en adelante: “Signify”) donde el cliente-comprador-consumidor (en adelante: “Comprador”) adquirió las Luminarias profesionales y sistemas de nuestras marcas Philips Lighting, ColorKinetics y Vaya.

Esta política se aplica exclusivamente a las Luminarias profesionales hayan adquirido en Chile.

No será válida para productos importados o nacionalizados de forma privada por el comprador, quien deberá recurrir a la garantía brindada por origen.

Esta política de garantía está sujeta a las estipulaciones establecidas en los [Términos y Condiciones de Garantía](#).

## 1. Período de garantía

A reserva de lo previsto por las estipulaciones expuestas en los Términos y Condiciones de Garantía y establecidas en virtud del presente, el Comprador recibe la garantía durante el período correspondiente descrito en la tabla que sigue:

Línea de luminarias Signify de aplicación Exterior - Chile	Plazo de Garantía (años)
Luminarias LED alumbrado público vida útil mayor o igual a 100.000 horas @L70	<b>10</b>
Luminarias LED alumbrado público vida útil menor a 100.000 horas @L70	<b>5</b>
Otras Luminarias LED vida útil mayor o igual a 50.000 horas @L70	<b>5</b>
Luminarias y Componentes Línea Color Kinetics	<b>5</b>
Luminarias y Componentes Línea Vaya	<b>3</b>
Luminarias LED vida útil menor a 50.000 horas @L70	<b>3</b>
Luminarias con tecnología de luz tradicional	<b>1</b>

Los productos comercializados a través de los canales de Distribución, Ventas mayoristas y minoristas y comercios de rubro, comienzan su período de garantía en la fecha de factura.

Los productos comercializados en proyectos industriales comienzan su período de garantía en la fecha de instalación y puesta en marcha de las luminarias o sistema correspondiente.

## 2. Condiciones especiales

Esta política de garantía es válida para todos los productos vendidos a partir del 1 de enero de 2018. Los productos y proyectos anteriores a esa fecha se evaluarán de forma individual.

Esta garantía sólo cubre los Productos aplicados en los usos para los cuales fueron concebidos o “uso normal” definidos de la siguiente manera:

- Las condiciones de funcionamiento son acordes con la información reflejada en los Productos y su embalaje

- La temperatura ambiente no debe sobrepasar nunca el intervalo de temperaturas de funcionamiento (de -20°C a +45°C)
- La humedad relativa en la instalación no debe sobrepasar nunca el 80% RH ni debe sobrepasar nunca la categoría IP del producto en su caso
- La instalación eléctrica en la que funciona el Producto no debe estar sometida a fluctuaciones de tensión dentro de un intervalo que sobrepase 230V +/- 10%.
- Las condiciones eléctricas de suministro, así como las fallas en los productos que pudieran generarse a partir de éstas, no están contempladas en esta garantía. Estas condiciones pueden revisarse en los Términos y Condiciones de Garantía.

### 3. Vías de comunicación

#### Línea de Atención al Cliente

**(+54) 0800-333-0324**

Lunes a Viernes de 9:00 a 19:00 hs.

– Válido para territorio Chileno

#### Formulario de Contacto web

[Link](#)



Our global brands are

**PHILIPS** interact

# Términos y Condiciones de Garantía

## De luminarias profesionales – Tecnología Convencional y LED

### 1. Garantía Limitada

La garantía descrita en el presente sólo es válida para los productos de iluminación (en adelante: “productos”) de la marca Signify comercializados por Signify Chilena S.A. (en adelante: “Signify”). Esta política sólo es válida para la parte que adquiera los productos (en adelante: “Comprador”) en canales autorizados de venta Signify. Signify garantiza la ausencia de defectos de material y mano de obra en cada uno de sus Productos. La garantía será válida durante el período mencionado en la política de garantía correspondiente, o será sujeta al plazo de garantía acordado entre las partes en un contrato de ventas – Proyecto. Si un producto no funciona de acuerdo con la presente garantía, Signify sustituirá el producto defectuoso de forma gratuita a reserva de lo dispuesto en las condiciones establecidas a continuación.

### 2. Cobertura y Validez de Garantía

La garantía de Signify se aplica únicamente al Comprador. Si el Comprador devuelve alguno de los Productos cubiertos por la presente garantía de acuerdo con la cláusula 3 y dentro del periodo de garantía de aplicación establecido en la política de garantía y tras someterlo a examen Signify determina que dicho Producto satisface la presente garantía, Signify reparará o sustituirá, según su criterio, el Producto o componente defectuoso del mismo, o devolverá al Comprador el importe del precio de compra. Al objeto de evitar confusiones, “reparará o sustituirá el Producto o componente defectuoso del mismo” no incluye las actividades, costos o gastos de extracción y reinstalación, incluyendo sin limitaciones los costos o gastos de mano de obra.

- Si Signify opta por sustituir el Producto, pero no puede hacerlo porque ya no se fabrica o no se encuentra disponible, Signify puede devolver al comprador la cantidad abonada o sustituir el producto por otro equiparable (cuyo diseño o especificaciones pueden variar ligeramente).
- Los agentes, distribuidores o representantes no están autorizados a cambiar, modificar o ampliar ningún aspecto de los términos de la garantía limitada en nombre de Signify.
- Esta garantía limitada sólo será válida cuando el Producto se haya instalado correctamente y esté funcionando con los valores eléctricos y ambientales mencionados en cláusula 5, y cubiertas por normas IEEE e IEC, normas eléctricas regionales o cualquier otro documento suministrado con los Productos. Si se determina que un Producto es defectuoso o no funciona de acuerdo con las especificaciones del producto, el Comprador debe notificarlo por escrito a Signify a través de los medios suministrados por Signify, mencionados en cláusula 3.
- Signify proporcionará la solución técnica de los problemas. Los productos de otras marcas vendidos a través de Signify no están cubiertos por esta garantía.
- La presente garantía no es válida para los daños o fallos de funcionamiento por causas de fuerza mayor o de cualquier tipo de uso incorrecto, uso indebido, uso anómalo o uso que infrinja las normas, códigos o instrucciones de uso correspondientes, incluyendo sin limitaciones los contenidos en las normativas en materia de seguridad, industria y/o electricidad más recientes y vigentes en las regiones pertinentes.
- La presente garantía perderá toda validez en el caso que personas no autorizadas por Signify efectúen algún tipo de reparación o modificación de los Productos.

### 3. Reclamos de garantía

Los reclamos de garantía deben notificarse y enviarse a las oficinas de Signify en un plazo de 30 días a partir de la identificación. El comprador puede optar por distintas vías para realizar el reclamo de falla de producto, siendo los mismos el Formulario de Reclamo, Formulario Web de contacto, y el reclamo a través del canal de ventas. En cualquiera de los casos se debe especificar la siguiente información como mínimo (puede pedirse información adicional):

- Productos defectuosos: cantidad, tipo, modelo exacto con código de producto 12NC y falla visualizada. El producto defectuoso debe estar en propiedad del comprador al momento de realizar el reclamo y debe estar en condiciones de inspección por parte de un agente Signify o bien apto para realizar el envío del mismo hacia la dirección indicada por Signify, a efectos de su análisis.
- Fecha de instalación y fecha de compra: comprobable únicamente a través

de copia de factura de compra.

- Descripción detallada del problema y cantidad de fallos.
- Aplicación, horas de funcionamiento y ciclos de conmutación.
- Cuando el reclamo de garantía esté justificado, Signify correrá con los gastos de transporte. Signify podrá facturar al Cliente los Productos devueltos que no sean defectuosos o no conformes conjuntamente con los gastos de transporte, comprobación y gestión asociados.
- Se permitirá el acceso, previa petición, a los representantes de Signify al Producto, sistema o aplicación defectuoso para que comprueben la no conformidad.

La fecha de fabricación del producto deberá figurar de forma clara y legible. Signify se reserva el derecho a tomar la decisión definitiva sobre la validez de cualquier reclamo de garantía.

- Si Signify lo solicita, los Productos no conformes o defectuosos pasarán a pertenecer a Signify inmediatamente después de haber sido sustituidos.

### 4. Garantías no implícitas u otras garantías

La presente garantía limitada y los recursos contenidos en los Términos y Condiciones de garantía son las únicas garantías ofrecidas por Signify con respecto a Productos, pudiendo Signify ofrecer garantías de distinta cobertura bajo acuerdo y contrato de las partes. Las presentes condiciones constituyen la totalidad de las responsabilidades y obligaciones de Signify frente al Comprador siempre que no exista un acuerdo o contrato de garantía extendida, siendo el único y exclusivo recurso del Comprador con respecto a los Productos defectuosos o no conformes suministrados por Signify, con independencia de si los daños en cuestión se fundamentan en garantías no mencionadas de forma explícita en las presentes condiciones, actos ilícitos, contractuales o cualquier otro supuesto jurídico.

Respecto a productos vendidos por Signify al Comprador pero que no son de la marca Signify ni de sus marcas secundarias, Signify no otorga ninguna garantía, expresa o implícita, incluyendo sin limitaciones las garantías de comerciabilidad o idoneidad para un fin determinado; sin embargo, pondrá a disposición del Comprador previa petición, pero sólo en la medida permitida por la ley y los contratos pertinentes, las garantías del fabricante del producto correspondiente.

### 5. Alcance y condiciones

La presente es una garantía limitada y excluye, entre otros aspectos, la instalación, el acceso a productos (andamiaje, elevadores, etc.) y los daños especiales, accesorios e indirectos (como la pérdida de ingresos/ganancias, daño a la propiedad u otros costes ampliados no mencionados anteriormente), y por otra parte, las limitaciones y condiciones establecidas en la política de garantía respectiva y en las presentes condiciones amplían su definición.

Signify no se hace responsable de las condiciones del suministro eléctrico domiciliario e industrial, o de los daños que se originaran a partir de ésta, incluyendo las siguientes singularidades eléctricas:

- Perturbaciones transitorias: picos de tensión oscilatorios o impulsivos, como los provocados por descargas atmosféricas.
- Interrupciones: instantáneas, momentáneas, temporales o sostenidas.
- Subtensiones / bajadas de tensión y Sobretensiones / aumento de tensión.
- Distorsiones de onda: de tipo armónicas o ruido electromagnético, fundamentalmente aquellos generados por una puesta a tierra deficiente.
- Fluctuaciones de tensión: provenientes de cargas fluctuantes como ser hornos, motores, soldadores o demás maquinaria.
- Variaciones de Frecuencia: provenientes de generadores o demanda energética excesiva.

Signify no se hace responsable de las fallas originadas a partir de sistemas de control no gestionados por Signify.

