

Política de garantía

Política para luminarias profesionales de exterior

La iluminación supone mucho más que alumbrar y mostrar el camino. Mejora el diseño y el funcionamiento, aumenta la seguridad y crea espacios flexibles y acogedores que se adaptan a distintas tareas y públicos. Invertir en innovadoras soluciones de iluminación Philips es la mejor forma de disfrutar de todo lo que la luz ofrece con total tranquilidad. La satisfacción de los clientes es una prioridad absoluta para Philips Lighting.

El presente documento establece la política de garantía de la organización (de ventas) ("Philips") de la que usted (el "Comprador") adquirió las luminarias profesionales. Esta política se aplica exclusivamente a las luminarias profesionales de la marca Philips ("Productos") que se hayan adquirido a partir de mayo de 2017 en Europa (excepto Rusia y Turquía).

Esta Política de garantía se debe leer conjuntamente con los Términos y condiciones de venta comercial de Philips Lighting actualmente en vigor o con otros términos acordados por Philips Lighting y el Comprador, incluidos contratos de ventas o servicios independientes ("Términos y condiciones"). A menos que se especifique lo contrario en el presente documento, cualquier término o expresión definido o utilizado en los Términos y condiciones y referido a esta Política de garantía (en la interpretación de los Términos y condiciones) tendrá el mismo significado que el utilizado aquí. En todos los demás aspectos, los Términos y condiciones se mantienen sin cambios y tienen plena validez y efecto. En caso de conflicto entre esta Política de garantía y los Términos y condiciones en relación a los Productos, prevalecerá la presente Política de garantía.

Sujeto a los Términos y condiciones (así como a todas exclusiones, limitaciones y condiciones establecidas en los mismos) y a esta Política de garantía, Philips Lighting garantiza al Comprador que los Productos no presentarán Defectos durante el período o los períodos de garantía limitada especificados más abajo en la Tabla 1 ("Período de garantía"). Para los fines de la presente Política de garantía, un "Defecto" (o "Producto defectuoso") hace referencia a un Producto que tiene un defecto de material o de mano de obra que impide que el Producto pueda funcionar de acuerdo con las especificaciones de rendimiento acordadas.

A. Período de garantía

Según lo previsto por las estipulaciones expuestas en los términos y condiciones de la garantía y establecidas en virtud del presente documento, el Comprador recibe la garantía durante el período correspondiente descrito en la sección B. que se incluye a continuación. Póngase en contacto con el representante local de Philips para determinar la clasificación de los productos en las distintas clases de garantía.

Esta diferenciación le da la libertad de elegir la solución que mejor se ajusta a sus necesidades cuando compra un producto de nuestra amplísima cartera.

B. Condiciones especiales de la iluminación de exterior

- Esta garantía se aplica a todas las luminarias profesionales para exteriores (excepto las de la cartera Color Kinetics. Para obtener más información sobre los términos y condiciones y la política de garantía de la cartera Color Kinetics, siga este enlace <http://www.colorkinetics.com/ls/howtobuy/terms/>).
- El período de garantía comienza en la fecha de la factura.
- El período de garantía se basa en un funcionamiento de 4200 horas/año como máximo.**
- La garantía es válida para productos sometidos a una temperatura ambiente máxima de +35 °C.***
- El período de garantía deja de ser válido si socios o personal no autorizados por Philips cambian la configuración del driver o se utilizan herramientas no autorizadas por Philips.
- Los sistemas de control de red y regulación no influyen en el período de garantía.
- El cliente recibe la "garantía estándar" mencionada de forma predeterminada. Previa petición, puede acordarse un paquete de servicios de ciclo de vida tras la evaluación de las condiciones concretas de aplicación.
- La garantía solo se aplica cuando el producto se maneja, instala y mantiene según las indicaciones de las instrucciones de montaje del producto y siempre que se tengan en cuenta las tolerancias específicas de potencia del sistema y flujo mencionadas en la documentación de producto disponible en el sitio web de Philips.
- En relación con la potencia de la fuente de luz (definida, acordada y programada en el momento de la compra), la reclamación será válida únicamente cuando la vida útil de la población de luminarias esté por debajo de LxB10 durante el período de garantía de la luminaria, donde "xx" será el valor indicado en la ficha técnica del producto más reciente en el momento de la compra, o según lo aconsejado individualmente y por escrito por Philips Lighting.
- En el caso de luminarias instaladas en una distancia de 5 km de la costa, la corrosión de las luminarias (de las áreas pintadas) se incluye en la garantía solo si las luminarias se tratan con MSP (pintura de protección marina).
- El comprador no se basará en ninguna otra información o documentación.

Descripción general del programa de garantía estándar (Tabla 1)

| | |
|----------------------------|--|
| 5 GARANTÍA ANUAL | Todos los demás productos LED |
| 3 GARANTÍA ANUAL | Productos CoreLine* Productos Ledinaire (con >=25 000 horas de vida útil) AmphiLux, Bobek LED, DecoScene LED Accent, FWC LED, Libra LED, QVF LED, Smart Bollard LED, StreetSaver gen2, StreetStar, Thema T2 LED, Uplight LED (APR) |
| 1 GARANTÍA ANUAL | Todos los Productos CONVENCIONALES |

* Dos años de garantía adicionales [tras el registro](#)

** Con las excepciones de;

- ArenaVision LED gen2, donde el período de garantía se basa en un funcionamiento de 1000 horas/año como máximo

- Luminarias en túneles y pasos inferiores, donde el período de garantía no presenta limitaciones en las horas de funcionamiento anuales

*** Para obtener la información más reciente sobre los valores de temperatura de funcionamiento, consulte nuestro [catálogo electrónico global](#).

Se considera siempre que la política de garantía está vinculada a la información más reciente.

PHILIPS

Política de garantía

Términos y condiciones

C. Condiciones adicionales (a título enunciativo)

- Esta garantía es válida únicamente para productos vendidos en Europa (sin incluir Rusia y Turquía). En otras regiones, se aplicarán otras condiciones.
- Los Productos deben estar correctamente instalados y funcionar de acuerdo con las instrucciones del fabricante.
- Se conservan registros adecuados del historial de funcionamiento y se encuentran disponibles para inspecciones por parte de Philips.
- Un representante de Philips tendrá acceso a los Productos defectuosos. Si se sospecha de los Productos u otras piezas, el representante tendrá derecho a invitar a representantes de otros fabricantes para evaluar los sistemas de iluminación.
- Los Productos se han adquirido directamente a una organización de Philips (ventas).
- Se pondrá a disposición de Philips una prueba de compra de los productos para su estudio.
- La presente garantía no cubre los gastos de mano de obra para el desmontaje de los Productos.

Garantía limitada

- La garantía descrita en el presente solo es válida para los productos de iluminación de la marca Philips comercializados por Philips Lighting en el territorio de Europa, excepto Rusia y Turquía (en adelante: "Producto"). La garantía solo se aplica para la parte que adquiera los productos directamente a Philips (en adelante: "Comprador"). Philips garantiza la ausencia de defectos de material y mano de obra en cada uno de sus Productos. La anterior garantía será válida durante el período mencionado en la política de garantía correspondiente a los Productos indicados en su contrato de ventas. Si un producto no funciona de acuerdo con la presente garantía, Philips sustituirá el producto defectuoso de forma gratuita a reserva de lo dispuesto por la política de garantía correspondiente y de las condiciones de la garantía limitada establecidas a continuación.

2. Términos y condiciones

- La garantía de Philips 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 período de garantía pertinente establecido en la política de garantía y, tras examinar el Producto, Philips determina que, efectivamente, dicho Producto no cumplía con esta garantía, Philips, a su entera discreción, reparará o sustituirá el Producto o la pieza defectuosa de este, o reembolsará al Comprador el precio de compra. Al objeto de evitar confusiones, "reparará o sustituirá el Producto o componente defectuoso del mismo" no incluye las actividades, costes o gastos de extracción y reinstalación, incluyendo sin limitaciones los costes o gastos de mano de obra.
- Si Philips opta por sustituir el Producto, pero no puede hacerlo porque ya no se fabrica o no se encuentra disponible, Philips 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 Philips.
- Esta garantía limitada sólo será válida cuando el Producto se haya conectado e instalado correctamente, y esté funcionando con los valores eléctricos, intervalo de funcionamiento y condiciones medioambientales previstas en las especificaciones, guías de aplicación, normas IEC o cualquier otro documento suministrado con los Productos. Si se determina que un Producto está

defectuoso o que su rendimiento no se adecúa a las especificaciones del producto, es preciso que el Comprador lo notifique por escrito a Philips.

- Philips proporcionará la solución técnica de los problemas. Los productos de otras marcas vendidos a través de Philips no están cubiertos por esta garantía, salvo que así se indique en la cláusula 5.
- Esta garantía no se aplica a los daños o fallos de operación por fuerza mayor o a causa de cualquier tipo de abuso, uso indebido, uso anómalo o uso que infrinja cualquier normativa aplicable, código o instrucciones de uso, entre los que se incluyen los contenidos en la normativa más reciente en materia de seguridad, industria o electricidad que corresponda a las regiones en cuestión.
- La presente garantía no tendrá efecto alguno en caso de que alguna persona, que no haya sido autorizada debidamente y por escrito por parte de Philips, efectúe algún tipo de reparación o modificación en los Productos. La fecha de fabricación del producto deberá figurar de forma clara y legible. Philips se reserva el derecho a tomar la decisión definitiva sobre la validez de cualquier reclamación de garantía.
- Si Philips lo solicita, los Productos no conformes o defectuosos pasarán a pertenecer a Philips inmediatamente después de haber sido sustituidos.

3. Reclamaciones de garantía

A menos que Philips Lighting haya confirmado lo contrario, un Período de garantía comienza en la fecha de la factura del Producto correspondiente cuando se haya entregado tanto si se ha puesto en servicio como si no.

- Philips Lighting no tendrá ninguna obligación en virtud de la presente Política de garantía si el Comprador no ha cumplido las obligaciones de pago establecidas en los Términos y condiciones.
- Para tener derecho a una reclamación válida según la garantía, el Comprador notificará inmediatamente a Philips Lighting por escrito cualquier supuesto Producto defectuoso antes del vencimiento del Período de garantía de dicho Producto. Además, las obligaciones de Philips Lighting bajo esta Política de garantía están sujetas a las condiciones siguientes:
 - El comprador conservará la prueba de compra del Producto para su inspección.
 - El Comprador realizará las reclamaciones según esta Política de garantía a Philips Lighting inmediatamente y en un plazo no superior a treinta (30) días tras la detección y pondrá a disposición de Philips Lighting (o de sus representantes) los registros adecuados del historial de funcionamiento del Producto, como mínimo la siguiente información relativa al Producto:
 - nombre o número de tipo del Producto
 - detalles del (supuesto) Defecto, incluido el número y porcentaje de fallos y la fecha-código de avería, si procede
 - la fecha de factura y, si la ha realizado Philips Lighting, la fecha de instalación del Producto; y
 - detalles de aplicación, ubicación, tiempo de encendido real y número de ciclos de conmutación.
 - El Comprador facilitará al representante de Philips Lighting acceso in situ al Producto para el que el Comprador se acoge a la presente Política de garantía y, previa solicitud, enviará cualquier supuesto Producto defectuoso a Philips para su análisis.
 - El Comprador deberá obtener el consentimiento de Philips Lighting sobre las especificaciones de cualquier prueba que prevea realizar para determinar si existe un Defecto.
 - Cualquier demanda relativa a una reclamación de garantía deberá presentarse en el plazo de un (1) año desde la fecha de la reclamación.
 - Cualquier reclamación que se presente o no se interponga de acuerdo a esta sección será nula y sin valor.

Política de garantía

Términos y condiciones

- Las obligaciones de Philips Lighting en virtud de la garantía se limitarán, a criterio de Philips Lighting, en un plazo de tiempo razonable, a reparar o proporcionar un producto de sustitución del Producto defectuoso o bien a abonar el precio de compra del mismo. Las reparaciones, sustituciones o remedios no ampliarán o renovarán el Período de garantía aplicable. Philips Lighting tiene derecho según su propio criterio a sustituir los Productos defectuosos en garantía por un producto que tenga pequeñas diferencias de diseño o especificaciones que no afecten a la funcionalidad del Producto. El Comprador correrá con los costes de acceso a las medidas de garantía correctivas de Philips Lighting, incluido el (des)montaje o (des)instalación, retirada y sustitución de los sistemas, estructuras u otros elementos de la instalación del Comprador, descontaminación y reinstalación de los Productos (defectuosos). Philips Lighting podría cobrar al Comprador los costes razonables a los que haya hecho frente Philips Lighting en relación a un supuesto Defecto o Producto devuelto que se considere que no sea un Defecto, incluidos los costes razonables de envío, prueba y manipulación.

4. Garantías no implícitas u otras garantías

- La garantía y los recursos contenidos en las condiciones de la garantía limitada son las únicas garantías ofrecidas por Philips con respecto a los Productos y se ofrecen en lugar de todas las demás garantías, expresas o implícitas, incluyendo sin limitaciones las garantías de comerciabilidad o idoneidad para un fin determinado, que quedan sin efecto por el presente.
- Las presentes condiciones constituyen la totalidad de las responsabilidades y obligaciones de Philips frente al Comprador, así como el único y exclusivo recurso del Comprador con respecto a los Productos defectuosos o no conformes suministrados por Philips al Cliente, 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, incluso si Philips ha sido advertido de tales defectos o está en su conocimiento.

5. Limitaciones y condiciones

- A menos que Philips Lighting y el Comprador acuerden otros términos por escrito, las obligaciones recogidas en esta garantía por Philips solo se aplican a los Productos enumerados en la tabla 1. Philips Lighting no ofrece ninguna garantía de ningún otro producto, producto de terceros, producto que no sea de marca Philips ni de ningún software que no esté integrado o que Philips Lighting haya suministrado con cualquier Producto, ni de software sujeto a derechos de copyright propiedad de un tercero. Además, Philips Lighting no garantiza si los Productos infringen o no alguna patente, marca comercial, copyright, derechos de diseño u otros derechos de propiedad intelectual de terceros y con respecto a cualquier derecho de terceros Philips Lighting solo transfiere la titularidad que Philips Lighting pueda tener al Comprador, siempre que Philips Lighting garantice que en el momento de la aceptación del pedido del Comprador no conociera realmente (ni razonablemente) dicha infracción. El Período de garantía para los Productos personalizados o que no sean estándar es de un (1) año. Philips Lighting no ofrece ninguna garantía relativa a ningún Defecto derivado de diseños o especificaciones proporcionadas por el Comprador a Philips Lighting.
- Philips Lighting no tendrá ninguna obligación en virtud de la presente Política de garantía si se determina que el Defecto se ha producido como resultado de alguna de las siguientes posibilidades:
 - Cualquier acto fortuito u otras causas de Fuerza mayor. En el caso y en la medida en que no esté definido en los Términos y condiciones, Fuerza mayor hace referencia e incluye cualquier circunstancia o incidencia más allá del control razonable de Philips Lighting, fuera o no previsible en el momento del acuerdo, como consecuencia de la cual no se puede exigir razonablemente a Philips Lighting que cumpla sus obligaciones incluida fuerza mayor o incumplimiento de proveedores o subcontratistas de Philips Lighting.
 - Rayo.
 - Condiciones de suministro eléctrico, lo cual incluye las corrientes de fuga, el sobretensión y tensión baja y los sistemas de control de rizado de corriente que sobrepasen los límites especificados de los Productos, así como los que se definen en las normativas de suministro relevantes para el Producto (por ejemplo, las normas EN 50160).
 - Cableado, instalación o mantenimiento incorrecto de los Productos no realizado por (o para) Philips Lighting.
 - Incumplimiento de las instrucciones o directrices de instalación, operación, aplicación, mantenimiento o medioambientales prescritas por Philips Lighting o cualquier otro documento suministrado con los Productos, o normas o códigos aplicables de seguridad, industria o electricidad.
 - No utilizar los Productos para los fines para los que se han diseñado.
 - Estar sometidos a desgaste excesivo, iluminación, negligencia, falta de cuidado, accidente, abuso, uso incorrecto, inadecuado o anómalo de los Productos.
 - Cualquier intento de reparación, alteración o modificación no autorizado por escrito por Philips Lighting.
 - Uso de productos LED que no han tenido en cuenta las instrucciones de aplicación relativas a polución potencial (VOIC) o limpieza.

Política de garantía

Extensión de la garantía estándar

Actualice su garantía estándar con nuestros Servicios durante el ciclo de vida útil

Un sistema de iluminación de nueva generación es una valiosa inversión que brinda numerosas ventajas a su negocio. Para proteger esta inversión, conviene obtener los niveles óptimos de rendimiento del sistema durante el mayor tiempo posible. Los servicios durante el ciclo de vida útil de Philips Lighting ayudan a los clientes de una amplia variedad de segmentos de mercado a conseguir exactamente eso. Somos plenamente conscientes de las exclusivas exigencias de su sistema de iluminación y no solo podemos resolver rápidamente problemas de mantenimiento, sino que también, con frecuencia, evitamos que surjan desde un primer momento. Podemos garantizar que su sistema mantenga el nivel de rendimiento que necesita durante un amplio periodo de tiempo y de ese modo llevar al máximo el ciclo de vida útil del sistema.

Paquete de servicios durante el ciclo de vida útil

Nuestro flexible programa de servicios durante el ciclo de vida útil ofrece un funcionamiento del sistema de iluminación garantizado y sin problemas que va más allá de la vida útil del producto. Hemos diseñado nuestros paquetes de servicios de manera que tenga la libertad de elegir el nivel de servicio que mejor se ajuste a sus necesidades para proteger su inversión, garantizar un funcionamiento sin problemas y cumplir los objetivos y las metas de su negocio. El paquete de servicios consta de:

1. Un centro único de compras para una entrega llave en mano, piezas de mantenimiento y reparación.
2. Costes predecibles de instalación y mantenimiento.
3. Piezas de repuesto gratuitas para todos y cada uno de los fallos durante el plazo de la garantía extendida.
4. Servicio de asistencia al cliente durante el horario laboral.
5. Piezas de repuesto en el lugar que elija el cliente.
6. Entrega rápida de piezas en el caso de piezas fundamentales.
7. Mantenimiento correctivo llevado a cabo según el acuerdo de nivel de servicio.
8. Asistencia remota a través de controles en red, en caso de ser pertinente.

Servicio de garantía extendida

También puede elegir nuestro servicio de garantía extendida, que es una opción más básica de nuestro paquete de servicios durante el ciclo de vida útil. Con la garantía extendida puede elegir un periodo de garantía flexible según los requisitos de sus proyectos en el sistema completo. El servicio de garantía extendida consta de lo siguiente:

1. Piezas de repuesto gratuitas para todos y cada uno de los fallos durante el plazo de la garantía extendida.
2. Servicio de asistencia al cliente durante el horario laboral.

Gracias a nuestros servicios durante el ciclo de vida útil, ofrecemos a nuestros clientes diversos contratos de asistencia con gran flexibilidad para proyectos, que cubren todos los aspectos necesarios para garantizar unos resultados duraderos, rentables y sin complicaciones. Con las distintas opciones, puede crear su propio equilibrio al seleccionar el paquete que mejor se ajuste a sus necesidades.

Para obtener más información, puede contactar con su representante de Philips o visitar nuestro sitio web en www.philips.com/lightinglifecycleservices