

Política de Garantías

Lámparas y Tubos profesionales



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 Lámparas y Tubos profesionales de nuestra marca Philips Lighting.

Esta política se aplica exclusivamente a las Lámparas y Tubos profesionales que se 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:

Lámparas y Tubos Signify Chile	Plazo de Garantía (años) en luminaria abierta con amplitud de 10mm	Plazo de Garantía (años) en luminaria cerrada
Producto con Vida Útil superior a 35.000 horas	5	3
Producto con Vida Útil superior a 20.000 horas e inferior a 35.000 horas	3	2
Producto con Vida Útil superior a 15.000 horas e inferior a 20.000 horas	2	1
Producto con Vida Útil inferior a 15.000 horas	1	1

Tabla 1 - Plazos de garantía especificados para uso normal, según lo especificado en Términos y Condiciones.

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 Lámparas y Tubos o sistema correspondiente.

2. Condiciones especiales

Esta política de garantía es válida para todos los productos vendidos a partir del 18 de febrero de 2019. 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. De no estar descrito éste se tomará como válido lo especificado en Tabla 1.

- 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.

Formulario de Contacto web

[Link](#)



Our global brands are

PHILIPS interact

Términos y Condiciones de Garantía

De Lámparas y Tubos 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 Philips 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 período 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.
- 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.

- 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.

