|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Fecha de la Reclamación** | **Fecha de la Instalación** | **Fecha de la Incidencia** |
|  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| ***Cliente*** |  |
| ***Código y descripción del producto*** |  |
| ***Distribuidor/Agente*** |  |
| ***Numero de productos defectuosos*** |  |
| ***Factura o número de pedido*** |  |
| ***Lugar de instalación*** |  |
| ***Temperatura operativa*** |  |
| ***Ambiente operativo*** |  |
| ***Tipo de Instalación*** | * En columna exterior * En pared exterior * Interior * Otros |
| ***Daño encontrado*** | * Sin señal, completamente apagado * Solo algunos led han dejado de funcionar * Solo los led han dejado de funcionar/placa PCB * Luz intermitente * Completamente apagada y en algún momento se enciende sola * No aplica la programación previa * Tormenta * Problemas con el montaje * Entrada de agua en el interior de la luminaria * Problemas con el diferencial de la instalación * Defecto óptico * Otros |
| **¿Cuando ha sido descubierto el fallo?** | * Inspección previa a la instalación * Inmediatamente después a la instalación * Después de la instalación – especificar tiempo de trabajo hasta el fallo * ¿El producto ha sido abierto por el cliente/agente/distribuidor? * Otros |
| ***Detalles de la instalación eléctrica*** | * ¿Existe Protector de Sobretensiones en el Cuadro? * Número de luminarias en el mismo circuito * Corriente de actuación del Margnetotérmico * Dimmer instalado * Otros |
| ***Información adicional*** | * Test Report con mediciones * Fotografías * Otros |
|  |  |

**PROCEDIMIENTO A SEGUIR**

Durante el periodo de garantía, los equipos que no funcionen correctamente y estén dentro de garantía, serán siempre reparados o, en su caso, se sustituirán las piezas defectuosas, siendo sustituidos únicamente en última instancia.

Si el equipo presenta algún defecto dentro de los términos de esta garantía, Luminalia examinará dicho producto y, solo a su propia discreción, procederá a la reparación o sustitución, debiendo proceder de la siguiente forma:

1. Comunicación del defecto:
   1. Rellenar el formulario EN TODA SU EXTENSION. El no hacerlo así conllevará que el sistema automatizado descarte la reclamación.
   2. Imprimir el formulario una vez esté rellenado.
   3. Firmar, sellar e INDICAR LA FECHA DE LA RECLAMACIÓN. En caso contrario igualmente el sistema automatizado descartará la reclamación.
   4. Escanee el formulario o tome una fotografía del mismo legible y envíela al email: [reclamaciones@luminalia.es](mailto:reclamaciones@luminalia.es)

Una vez realizado esto el sistema registrará automáticamente una incidencia y nuestro personal del servicio postventa se pondrá de forma inmediata en contacto con Ud.

1. Devolución del Producto defectuoso: al recibir la notificación, Luminalia podrá solicitar que se devuelva el Producto inmediatamente, haciéndose cargo el cliente de los portes derivados del envío a la fábrica para su posterior análisis. En este caso, el o los productos, deberán ser enviados para su revisión en el plazo máximo de 20 días desde la declaración de incidencia. En caso de superar este plazo la incidencia será dada por cerrada. Los gastos de los portes serán reembolsados al cliente en el caso de que la garantía sea validada y siempre que estén debidamente justificados mediante factura de proveedor acreditativa.
2. Envío anticipado de producto: Luminalia, a su propia discreción podrá enviar producto/s de sustitución antes de realizar la comprobación de la garantía, dependiendo de la urgencia o necesidad de cada caso concreto. Este producto/s se facturarán como un pedido ordinario. Igualmente, si pasados 20 días desde la declaración de incidencia se han recibido los productos defectuosos - en el caso de haber sido solicitados por Luminalia -, el producto anticipado se abonará siempre y cuando el producto/s estén conformes con la garantía.
3. Conservación del Producto: para poder determinar el origen de la falta de conformidad por parte del Cliente y/o del defecto y valorar la cobertura, y para el caso de que LUMINALIA estime que no es necesario enviar el producto para su revisión, el Cliente tiene la obligación de conservar el Producto en cuestión con el contrato de compraventa en el estado en que se encuentre -incluidos los elementos anexos al Producto- durante un plazo mínimo de un año, durante el cual, LUMINALIA podrá requerir el envío del producto.
4. Resolución: recibida toda la documentación y los Productos supuestamente defectuosos, se procederá a la verificación del equipo y, en caso de defecto del mismo, Luminalia se compromete a reparar o sustituir el equipo en el menor tiempo posible.
5. Luminalia se reserva el derecho a estudiar cada producto, supuestamente defectuoso, quedando la garantía exenta en caso de demostrarse que el daño o defecto se encuentra dentro de los supuestos de exclusión de la garantía. En estos casos, los gastos logísticos y en su caso de peritaje serán asumidos por el Cliente.
6. Los derechos de garantía aquí establecidos cubren los costes de transporte de los Productos de reposición al Cliente, siempre y cuando se haya verificado que el Producto está en garantía. En caso contrario, los portes serán asumidos íntegramente por el Cliente.
7. Los costes derivados del desmontaje del equipo/s en garantía y los de la reinstalación posterior de los mismos o parte de ellos, en ningún caso están cubiertos por la garantía aquí especificada.

|  |  |
| --- | --- |
| Texto  Descripción generada automáticamente con confianza baja | Firma y Sello Cliente |
| Fdo: Luis Estrada Vena | Director General de Luminalia | Nombre de la persona que firma el documento: |