

Políticas de Garantía

Términos y Condiciones generales de Signify

1. Garantía Limitada

La garantía descrita en este documento sólo se aplicará a los productos de iluminación de la marca Signify (en adelante denominado "Producto"). Comercializados por Signify en el territorio de Ecuador, Colombia, Venezuela, y Centro América. La garantía sólo es aplicable a los productos comprados directamente a Signify (denominada en lo sucesivo: "Comprador"). En la medida en que un distribuidor autorizado de Signify venda los productos, como distribuidor puede transferir esta garantía limitada a los compradores posteriores de los productos, siempre que tales productos sean revendidos nuevos y en su empaque original.

Signify garantiza que cada producto estará libre de defectos en materiales y manufactura que puedan causar al Producto dejar de funcionar de acuerdo con las especificaciones de rendimiento establecidos en la documentación publicada o suministrada con el Producto. Signify garantiza que cualquier acabado estándar en un producto estará libre de grietas, descamación, decoloración excesiva, y los defectos de corrosión durante el período de garantía aplicable.

2. Términos y Condiciones

- Cuando un producto cubierto por esta garantía limitada es reportado por el Comprador dentro del periodo de garantía, Signify realizará una revisión para determinar si ésta es aplicable o no. En caso de que proceda la garantía, Signify, a su elección, reparará o reemplazará el producto o la pieza defectuosa del mismo, o reembolsará al Comprador el precio de compra, sujeto a los términos y condiciones establecidos en este documento. Para mayor claridad, "reparar o reemplazar el producto o la pieza defectuosa del mismo" No incluye los costos o gastos de traslado o reinstalación, incluyendo, sin limitación, cualquier costo de mano de obra, gastos de envío para devolver los productos no conformes ni de ningún daño que pueden ocurrir durante el retorno de producto a Signify.
- Los productos de terceros que se venden por Signify no están cubiertos por esta garantía, excepto lo indicado en la sección 5.
- Si no es posible reemplazar el producto dado éste ha sido discontinuado o no está disponible, Signify puede reemplazarlo con un producto equivalente (que puede mostrar pequeñas desviaciones en el diseño y la especificación del producto). Signify se reserva el derecho de usar, reacondicionar, restaurar productos o piezas reparadas, remanufacturados o nuevos en la reparación o sustitución de cualquier producto cubierto por esta garantía

limitada.

- Ningún agente, distribuidor o vendedor está autorizado a cambiar, modificar o extender los términos de la garantía limitada en nombre de Signify.
- Esta garantía limitada sólo se aplica cuando los productos han sido manipulados, almacenados transportados, conectados, instalados, operados y mantenidos correctamente dentro de los valores eléctricos, rango de funcionamiento y las condiciones ambientales previstas en las especificaciones, directrices de aplicación, normas o reglamentos aplicables en cada país o cualquier otro documento que acompañe a los productos. Si un producto se encuentra defectuoso, o no cumple con las especificaciones del producto, el comprador deberá notificar por escrito a Signify; Todas las luminarias deben ser conectadas a tierra, independientemente de si el balasto lo indique o no.
- Esta garantía no se aplica a daños o fallos que surjan como resultado de los actos de la naturaleza (terremotos, incendios, inundaciones, etc.) actos vandálicos o de terrorismo, o de cualquier abuso, mal uso, uso anormal, ambientes corrosivos, o violación de cualquier norma, código o instrucciones de uso incluyendo, sin limitación a las normas aplicables de seguridad en la industria y / o normas eléctricas para la región correspondiente y/o problemas en la red de alimentación eléctrica como sobretensiones o fluctuaciones.
- Las luminarias para instalación empotrada en falso cielo raso (baldosas acústicas, drywall, etc.) deben estar adecuadamente soportadas y aseguradas del techo de concreto por medio de cables, cadenas, varillas o algún elemento de suspensión que garantice su estabilidad, y soporte el peso del producto. Bajo ninguna circunstancia el peso de las luminarias se soportará por la estructura del falso cielo raso. En el caso de downlights, los ganchos laterales sirven para posicionar la luminaria en el falso cielo raso, no soportan peso. Esto aplica también para los equipos auxiliares electromagnéticos de descarga, por su altopeso.
- Esta garantía será nula si el producto se utiliza con cualquier otra finalidad diferente para la que está diseñado, o en el caso de reparaciones o modificaciones no autorizadas por escrito por Signify que se efectúen al producto por cualquier persona. La fecha de fabricación del producto tiene que ser claramente legible. Signify se reserva el derecho de tomar la decisión final sobre la validez de cualquier reclamo de garantía.
 - Los productos que sean reemplazados por que los

cubre esta política de garantías pasarán a ser propiedad de Signify en cuanto hayan sido reemplazados.

3. Reclamaciones de Garantía

Todos los períodos de garantía son sometidos a que un representante de Signify pueda tener acceso al producto o sistema averiado y a los accesorios utilizados para operarlos, con lo que el representante de Signify evaluará la no conformidad. Las reclamaciones de garantía deben notificarse y enviarse a la oficina regional de Signify en un plazo de 30 días a partir de la identificación; indicando al menos la siguiente información (información adicional puede ser solicitada):

- Productos en fallo, en el caso de sistemas también se deberán informar los componentes utilizados,
- La fecha de instalación, fecha de la factura y fecha del fallo,
- Descripción detallada del problema,
- Cantidad y porcentaje de los fallos,
- Cuando sea justificada una reclamación de garantía, Signify podrá pagar por los gastos de transporte de mercancías.

Para realizar la reclamación, el cliente deberá tener la factura del producto, cuando la Garantía no se justifique Signify podrá cobrar al cliente los costos de transporte, pruebas y cualquier otro costo de manejo asociado con ellos.

4. Garantías no implícitas y otras garantías

Esta garantía limitada es la única garantía otorgada por Signify, con respecto de los productos y la única solución para todas y todos los reclamos, en contrato, en agravio o cualquier otra forma, derivados de la falla de producto y se otorga en lugar de cualquier otra garantía, expresa o implícitas, incluyendo, pero no limitado a, las garantías de comercialización o idoneidad para un propósito particular, que quedan sin efecto por el presente.

El comprador renuncia expresamente a realizar cualquier solicitud de garantía, cuando previamente haya tratado de aplicar alguna solución, reparación o manipulación al producto.

- Bajo ninguna circunstancia la responsabilidad total de Signify derivada de o en relación con un producto defectuoso, en un contrato, agravio o de otra manera, puede exceder el precio de compra del producto al cual se refiere dicha responsabilidad.

En ningún caso Signify será responsable especial, incidental o indirecto de daños compensatorios, incluyendo, sin limitaciones, daños causados por pérdida de uso, beneficios, negocios o buena voluntad independientemente que dicho daño se fundamente en garantías no expresadas explícitamente en los presentes términos y condiciones, obligaciones contractuales o extracontractuales o cualquier otro supuesto jurídico, incluso si Signify ha sido notificado o es consciente de tales defectos.

Limitaciones y condiciones

Esta es una garantía limitada y excluye, entre otros elementos, la instalación, desinstalación, el acceso a los productos (andamios, ascensores, etc.), y los daños especiales, incidentales y consecuentes (como la pérdida de ingresos / beneficios, daños a propiedad u otros costes prolongados no mencionados anteriormente), y se define además por las limitaciones y condiciones establecidas en la respectiva política de garantía y estos términos y condiciones.

Signify no se hace responsable de las condiciones de suministro eléctrico, incluyendo los picos de suministro, sobretensión/subtensión sistemas de control de corriente de rizado que están más allá de los límites especificados de los productos y los definidos por las normas pertinentes de suministro.

Con respecto a los productos vendidos al Comprador por Signify, pero que no lleva el nombre de Signify o de sus marcas secundarias, Signify no ofrece garantía de ningún tipo, expresa o implícita, incluyendo, sin limitación, cualquier garantía de comerciabilidad o aptitud para un propósito en particular, pero se pondrá a disposición del comprador a petición, pero sólo en la medida permitida por la ley y los contratos pertinentes, las garantías del fabricante del producto en cuestión. Tal fabricante será el único responsable de los gastos relacionados con las reclamaciones asociadas a dichos accesorios.

Esta garantía limitada es efectiva para las compras del producto en o después de la fecha de vigencia establecida aquí y está en consideración, expresamente sujeta y condicionada por los términos establecidos en este documento. Signify se reserva el derecho a modificar esta garantía cuando así lo considere, de manera que cualquier modificación será efectiva para todos los pedidos realizados en o después de la fecha de vigencia de dicha garantía revisada.

Política de Garantía

Esta política de garantía solo será válida cuando se cite en un contrato de ventas entre Signify y el Comprador, y sustituirá a la cláusula de garantía estándar prevista en las condiciones generales de venta de Signify. El período de garantía comienza en la fecha de la factura excepto cuando la instalación la realiza Signify directamente en este caso el periodo inicia con la fecha consignada en el acta de entrega y será de un año para los servicios de instalación especificados en la propuesta. Durante la garantía en caso de presentación del incumplimiento de alguna característica acordada, Signify puede arreglar los problemas in-situ o reembolsará el coste asignado a la reparación necesaria, una vez identificado y aceptado por el departamento de Satisfacción al Cliente de Signify.

El cliente recibe la “garantía estándar” mencionada de forma predeterminada. Previa petición, puede acordarse un paquete de servicios de garantía extendida tras la evaluación de las condiciones concretas de aplicación aclarando el periodo cubierto y las referencias específicas a las cuales aplica

No se aceptan garantías cuando el producto presente roturas, cables cortados o cualquier otro deterioro.

A. Lámparas

Periodo de Garantía

El periodo de garantía se basa en años u horas, lo que primero ocurra, con una temperatura ambiente de -20 °C a +45 °C con 10 mm de espacio alrededor del cuerpo de los Productos.

Para productos led de la línea Hue, Wiz, el tiempo de garantía establecido es de 2 años.

Para las bombillas led marca Pila el tiempo de garantía es 3 años y tubos led de esta misma marca el tiempo de garantía es 1 año.

Para todas las demás líneas de producto tipo led Philips , el tiempo de garantía establecido es de 1 año.

Para otras tecnologías de lámparas diferente a las led, por favor ver referenciado tiempo de garantía en la siguiente tabla y nota en literal A.1

Vida Útil fuentes no LED	Tiempo de garantía
X>=5k hrs	5 años
X>=30k hrs	3 años
15k hrs < X <30k hrs	2 años
X <= 15K hrs	1 año

A.1. Condiciones Requeridas

- Para los productos LED, el producto se considerará defectuoso solo si el 10% o más de los componentes LED fallaron para dicho producto
- 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, a menos que en la hoja de datos del producto se especifique un rango diferente.
- La humedad relativa en la instalación no debe sobrepasar nunca el 80% RH ni debe sobrepasar nunca la categoría IP del Producto
- Se sugiere que los productos funcionen en una luminaria abierta, con un mínimo de 10 mm de espacio alrededor del cuerpo de los Productos
- Los Productos están diseñados para un total de 50.000 ciclos de encendido (el tiempo entre el encendido y apagado –‘on’ y ‘off’– no debería ser inferior a 30 segundos)
- La instalación eléctrica en la que funciona el Producto no debe estar sometida a fluctuaciones de tensión superiores a +/- 10%
- Para Colombia, las fuentes luminosas de las tecnologías sodio, halogenuro metálico y mercurio, conocidas como fuentes convencionales, la aplicación de garantía no será cubierta con reconocimiento de producto dada la entrada

en vigor del reglamento técnico de Iluminación y alumbrado público RETILAP 40150 de 2024 en el cual se prohíbe fabricación, comercialización y venta de fuentes de tales tecnologías.

B. Luminarias Profesionales de uso Exterior

B1. Luminarias con fuentes convencionales

- Para Colombia, las luminarias que funcionan con fuentes luminosas de las tecnologías sodio, halogenuro metálico y mercurio, conocidas como fuentes convencionales, la aplicación de garantía no será cubierto con reconocimiento de producto dada la entrada en vigor del reglamento técnico de Iluminación y alumbrado público RETILAP 40150 de 2024 en el cual se prohíbe fabricación, comercialización y venta de fuentes de tales tecnologías. El tiempo de garantía para estas luminarias convencionales es de 1 año.

B2. Para las demás luminarias led de uso profesional por favor ver Anexo B

Condiciones Especiales

- Esta garantía se aplica a todas las luminarias de exterior, a excepción de túnel e iluminación subterráneo. La garantía para estos productos que se describen en B.2.
- El periodo de garantía se basa en un comportamiento promedio de encendido de máx. 4.380 horas / año.
- La garantía es válida sólo para los productos con la máxima temperatura ambiente + 35 ° C.
- La garantía sólo es válida para un máximo de una conmutación por día. (según especificación del producto).
- Sistemas de regulación y control de la red no tienen influencia en el período de garantía.
- El período de garantía no es válido cuando un comprador/usuario cambia la configuración del controlador del producto
- No se iniciará un nuevo período de garantía en caso de reparación o sustitución del producto después de reclamación aprobada
- Un reclamo válido sólo está aprobado cuando la depreciación lumínica es inferior L80F10 (80% del flujo luminoso inicial instalada) durante el período de garantía de los Leds.
- Para luminarias Color Kinetics exterior, ver Anexo A

c. Luminarias Profesionales de uso Interior LED

Tipo de producto	Años
Philips 40k hrs $\leq X \leq 50k$ hrs	5
Philips 25k hrs $\leq X < 40k$ hrs	3
Philips 15k hrs $\leq X < 25k$ hrs	1
Luminarias Convencionales	1
Lightolier	5
Safety (Exit & Emergency)	3
Leadlite	5
Pila	1

C.1. Condiciones Especiales

- Para luminarias Color Kinetics interior, ver Anexo A

d. Componentes

Periodo de Garantía

- El periodo de garantía está basado en un tiempo de operación de la lámpara de 12 horas al día.
- Todas las gamas de productos que no se mencionen en la siguiente tabla tienen un año de garantía.
- El periodo de garantía se basa en un máximo de 500 h/año para las lámparas HID Sports, 1.000 h/año para las 'Otras' y 4.000 h/año para el resto de los productos.
- Lámpara deberá de estar conectada a su respectivo balastro, driver y/o transformador acorde a las características eléctricas de la lámpara de conformidad con la especificación y las pautas de Signify
- No se aceptan garantías cuando el producto con la anomalía sea desinstalado sin previa autorización de Signify. En caso contrario en ese momento se pierde automáticamente la garantía del producto.
- La luminaria deberá de garantizar el cumplimiento del grado de protección (IP) al cual está diseñado el balastro, lámpara y/o algún otro componente.

HID****		Años
Lámpara	CDM, CPO, SON T-PIA, VSAP, AM	1
Driver	PV/DV/AV	5 (Tc a 75°C)
	Cosmópolis	3 (Tc a 80°C)
Balasto	Magnético (CWA, SCWA, CWI, R, HX)	2
Controles	Starsense PL, Starsense RF, Amp Light	3
Fluorescente****		
Lámpara	TL, CFL, CFL-ni	1*
Balasto	Essential (120-127V) T5, T8, CFL-ni	2
	Essential (127-277V) T5	3
	Centium 90C T5/HO, Optanium T5/HO	3 (Tc entre 71°C and 90°C)
		5 (Tc a 70°C)
	Standard, Centium, Optanium, Mark 7, Mark 10, ROVR	5 (Tc a 70°C)
	SmartMate Compact	3 (Tc entre 76°C and 85°C)
	Fluorescente	5 (Tc a 75°C)
Balastos de Emergencia	BODINE	** Ver tabla por referencia
Controles	Dynalite; Teletrol	2
	Otros controles para Fluorescente	3
LED		
Lámpara	Fortimo LED SLM,DLM,LLM,HB, Strip	5***
	Lexel LED SLM, DLM	
	Affinium	
	Fortimo LED Twsitable (TDLM)	
	Fortimo LED Disk, Integrate Spot	
	Fortimo LED Decorative modules	
Driver	Xitanium	5 (Tc a 75°C)
	Everline	3
Controles*****	Otros Controles	3
	Interact, intelligent buildings, Telensa	5
	Gateway Landmark, interact RF Segment , interact city cabinet, Landmark spot Professional	3
Driver emergencia	Bodine	Ver líneas abajo
Otros****		
Lámpara	Halógeno	6 meses
	GLS	3 meses

* Cosmópolis: siempre y cuando sea instalada horizontalmente

***LED: Utilizar el Sistema completo Driver y LED

**** Ver nota A1 para fuentes convencionales si es producto convencional en el mercado Colombiano.

***** Para controles TunnelLogic – Tunnel Lighting e información adicional, puede consultar: [20260603-standard-warranty-outdoor-spaces.pdf](https://www.20260603-standard-warranty-outdoor-spaces.pdf)

Tc. Temperatura en la carcasa del balasto

(1) Año	(2) Años	(3) Años	(4) Años	(5) Años	
B90	B84CG	B60 Familia	ELI-S-400*	B30 Familia	BSL23C
B100	B94GU Familia	B70A		B33	BSL26C
CB90-48	CF94GU	BDL60U		B4CF1	BSL36LP
		BHD55U		B4CF2 Familia	BSL310 Familia
		BHD65U		B4CF3	ELI-S-20
		BLCD-20B		B4CFG	ELI-S-100
		BSL722 Familia		B50 Familia	ELI-S-250*
		LP400		B54 / B54U	GTD
				B75C	GTD20A
				BSL10 Cold-pak	LP500
				BSL17 Familia	LP550
				BSL20 Familia	LP600 Familia

** Periodos de garantía para balastos de emergencia BODINE

D.1. Condiciones Especiales

- Las luminarias con equipo de emergencia deben trabajar con dos circuitos identificados como interrumpible y no interrumpible. El circuito o línea NO INTERRUMPIBLE NUNCA debe de ser desconectado de la luminaria de emergencia. El circuito INTERRUMPIBLE será utilizado para poder encender y apagar la luminaria. Este es el único que puede ser desconectado de la luminaria. La ausencia del CIRCUITO O LÍNEA NO INTERRUMPIBLE impedirá el funcionamiento normal del equipo, originando un acelerado deterioro de la vida útil de la batería y de la luminaria por excesivos ciclos de carga y descarga y perderá la Garantía de Calidad por **mal uso del producto**.

E. Luminarias Solares

Para las luminarias solares los periodos de garantía por referencia son los siguientes:

FAMILIA	AÑOS DE GARANTÍA
*Sunstay BRP710	3
*Smartbrighth G2 BRP110	3
*Smartbrighth PRO BRP110	5
*Green Vision BRP715	3
**Portafolio Essential Smart Bright Solar	1
*Luminarias solar no integradas	3

Uso: *Iluminación exterior y/o alumbrado público

**Iluminación exterior comercial /residencial

F. Portafolio Especial

Para luminarias especiales tipo Agricultura, Horticultura y UVC se aplicará la garantía definida en la ficha técnica del fabricante bajo las condiciones de uso allí definidas. Signify Caribbean

Bussiness Park Center Torre V. Ave. La Rotonda, Piso 8,
Costa del Este. Panamá
Línea de servicio al cliente in Panamá Tel: (+507) 308 0200, opción 3 ext.
7800.

<https://www.signify.com/es-ce>

Signify Colombiana

Calle 93 # 11A-11 Piso 7, Bogotá, Colombia.
Línea de servicio al cliente in Colombia. Tel: Bogotá (+57) 443 3020. All
Country 01 800 519 0787

<https://www.signify.com/es-co>



Anexo A

Garantías productos Color Kinetics interior y **exterior**

A continuación, se presentan los periodos de garantía para los productos Color Kinetics así como las condiciones de aplicabilidad de los mismos

Tabla 1 luminarias de uso exterior:

SIGNIFY COLOR KINETICS OUTDOOR PROFESSIONAL LUMINAIRE PRODUCT LINE	LED & ACCESORIOS	CONDICIONES COSTERAS (A MENOS DE 3 MILLAS DE LA ORILLA DEL MAR)	CONDICIONES ESPECIALES
Color Kinetics Flex LMX / Compact, Flex MX / Micro Harsh Environment	5 Años	5 Años	El periodo de garantía para los productos adquiridos o utilizados con fines de turismo y/o alquiler es de tres (3) años. Acabados personalizados: 1 año de garantía sobre el acabado.
Color Kinetics Flex LMX / Compact, Flex MX / Micro	3 Años	Sin garantía	Acabados personalizados: 1 año de garantía sobre el acabado.
Color Kinetics Reach / Reach Compact	5 Años	Sin garantía	El periodo de garantía para los productos adquiridos o utilizados con fines de turismo y/o alquiler es de tres (3) años. Acabados personalizados: 1 año de garantía sobre el acabado.
Color Kinetics BurstScape Powercore	3 Años	3 Años	Acabados personalizados: 1 año de garantía sobre el acabado.
Color Kinetics (todos los demás productos)	5 Años	5 Años	El periodo de garantía para los productos adquiridos o utilizados con fines de turismo y/o alquiler es de tres (3) años. Acabados personalizados: 1 año de garantía sobre el acabado.
Color Kinetics Vaya Series (white UL)	5 Años	5 Años	El periodo de garantía para los productos adquiridos o utilizados con fines de turismo y/o alquiler es de un (1) año. Acabados personalizados: 1 año de garantía sobre el acabado.
Color Kinetics Vaya Series (todos los demás productos)	3 Años	3 Años	El periodo de garantía para los productos adquiridos o utilizados con fines de turismo y/o alquiler es de un (1) año. Acabados personalizados: 1 año de garantía sobre el acabado.

Tabla 2 Luminarias de uso interior

SIGNIFY COLOR KINETICS INDOOR PROFESSIONAL LUMINAIRES PRODUCT LINES	LED & ACCESORIOS	CONDICIONES ESPECIALES
Color Kinetics (todos los demás productos)	5 Años	El periodo de garantía para los productos adquiridos o utilizados con fines turísticos y/o de alquiler es de tres (3) Años.
Color Kinetics Luminous Surfaces	5 Años	La garantía excluye las zonas interiores húmedas (por ejemplo, piscinas cubiertas), las estructuras móviles y las zonas donde el panel pueda estar expuesto a productos químicos.
Color Kinetics Vaya Free Form (white UL)	5 Años	No hay garantía para los productos adquiridos o utilizados con fines turísticos o de alquiler.
Color Kinetics Vaya Free Form	3 Años	No hay garantía para los productos adquiridos o utilizados con fines turísticos o de alquiler.
Color Kinetics Vaya Series (white UL)	5 Años	El periodo de garantía para los productos adquiridos o utilizados con fines turísticos y/o de alquiler es de 1 (1) Año.
Color Kinetics Vaya Series (todos los demás productos)	3 Años	El periodo de garantía para los productos adquiridos o utilizados con fines turísticos y/o de alquiler es de 1 (1) Año.

Los términos y condiciones Color Kinetics podrán ser consultados en:
<https://colorkinetics.helpdocs.io/article/y877m2lt6c-color-kinetics-limited-warranty>

Anexo B
Garantías productos profesional exterior

A continuación, se presentan los periodos de garantía para los productos de uso profesional exterior tecnología led, así como las condiciones de aplicabilidad de los mismos

Signify outdoor professional luminaires product lines	Años
Stonco/Keene *	5
Gardco}* [*]	5
Gardco (DuraForm Small (FLDS), Medium (FLDM), and Large (FLDL) LED Floodlighting)* [*]	10
Urban: Hadco & Lumec*	5
Landscape: Hadco*	5
Roadway: Lumec*	10
Philips*	5
Essential Force	5
Luminarias LED “túneles”	5
Luminarias LED reflectores Pila	1
ArenaVision	5
Optivision	5
Arena X	5
ActiStar Large	5

*Para mayor información puede referirse al siguiente enlace : [Warranties | Genlyte Solutions](#)

Tabla 1 luminarias de uso exterior