



CONDIZIONI GENERALI DI GARANZIA SUI PRODOTTI D'ILLUMINAZIONE DELL'AZIENDA LUG LIGHT FACTORY SP. Z O.O.

1. Condizioni generali di garanzia

- 1.1. LUG Light Factory Sp. z o.o., con sede in ul. (via) Gorzowskiej 11, 65-127 Zielona Góra, KRS 0000290498, di seguito denominata "Garante", con la presente concede la garanzia sui prodotti d'illuminazione alle condizioni qui di seguito elencate.
- 1.2. Il Garante dichiara che i seguenti prodotti sono privi di difetti di fabbricazione e di materiali e funzioneranno correttamente, se utilizzati conformemente al loro uso previsto, per un periodo non inferiore al periodo della durata della garanzia, con riserva dei casi descritti nel presente documento.
- 1.3. Il Garante concede la garanzia ai prodotti venduti per:
 - 5 anni su tutti i prodotti dell'azienda LUG dotati di fonte di luce a LED
 - 5 anni su tutti i prodotti dell'azienda FLASH&DQ
 - 3 anni su tutti i prodotti dell'azienda LUGBOX
 - 2 anni sulle lampade convenzionali (non dotate di fonte di luce a LED)
 - 1 anno sulle lampade d'emergenza
- 1.4. La garanzia è valida solo alle seguenti condizioni:
 - 1.4.1. La garanzia copre solamente i difetti di fabbricazione e i difetti sorti dalle cause presenti nel prodotto, cioè difetti nascosti sorti a causa dei difetti di produzione o dei difetti nascosti del materiale;
 - 1.4.2. Le lampade dovrebbero essere utilizzate, montate e conservate conformemente alle informazioni presenti nella scheda di catalogo e nell'istruzione di montaggio;
 - 1.4.3. Se non è diversamente specificato nella scheda di catalogo, le lampade LUG Light Factory Sp. z o.o. sono dedicate alle condizioni standard di esercizio;
 - 1.4.4. Le condizioni standard sono le seguenti: temperatura ambiente: -10°C - +25°C, umidità: <85%, pressione: 690-1060 hPa;
 - 1.4.5. Le lampade non possono essere utilizzate nelle condizioni ambientali che incombono su costruzione, rivestimento verniciato ed equipaggiamento elettrico montato nella lampada. Queste condizioni includono: alto tasso di umidità,



temperatura, pulviscolo, presenza di sostanze chimiche pericolose, raggi UV, nonché scosse e vibrazioni.

- 1.4.6. La scheda di catalogo comprende la descrizione dettagliata del prodotto con l'indicazione generale dell'uso previsto che si riferisce alle condizioni standard di esercizio;
 - 1.4.7. Se il prodotto è adatto ad un ambiente che richiede particolari proprietà tecniche, l'indicazione di tali proprietà è determinata nella scheda del prodotto. L'assenza di particolari proprietà tecniche richiede di concordare l'uso della plafoniera con il Reparto di Preparazione Tecnica della Produzione della LUG Light Factory Sp. z o.o.;
 - 1.4.8. Se le condizioni, in cui è previsto il loro uso divergono dalle condizioni dell'uso previsto, l'Acquirente prima dell'acquisto ha comunicato al Garante le condizioni presenti nel luogo di montaggio delle lampade e il Garante ha confermato la possibilità del loro montaggio in tale ambiente;
 - 1.4.9. I prodotti devono essere usati conformemente alla loro destinazione e alle caratteristiche indicate (istruzioni di montaggio, scheda prodotto, etichetta), occorre anche eseguire delle manutenzioni programmate, concordate con il Reparto di Preparazione Tecnica della Produzione della LUG Light Factory Sp. z o.o., se tale obbligo è previsto nella documentazione allegata ai prodotti;
 - 1.4.10. Il montaggio dei prodotti è stato realizzato in modo professionale da personale qualificato, a seconda delle condizioni determinate nell'istruzione di montaggio allegata ai prodotti ed alla scheda di catalogo e conformemente all'arte e conoscenza tecnica;
 - 1.4.11. La modifica delle funzioni dei prodotti o l'aggiornamento del software può essere eseguito solo dal produttore delle lampade o da una persona da lui indicata;
 - 1.4.12. Tutte le riparazioni o manutenzioni dei prodotti sono state eseguite conformemente alla conoscenza e alle raccomandazioni del produttore;
 - 1.4.13. I prodotti non sono stati esposti a sovraccarichi meccanici e/o chimici non conformi all'uso previsto, che incombono su costruzione della lampada, rivestimento verniciato o sui componenti elettronici presenti all'interno della lampada;
 - 1.4.14. La temperatura ambiente e la tensione di alimentazione non hanno superato i valori nominali, stabiliti per i determinati prodotti nella specificazione o nelle norme tecniche.
- 1.5. L'inosservanza delle condizioni sopra indicate e delle altre regole elencate nel presente documento, comporta la decadenza dei diritti di garanzia.

2. Campo della garanzia

- 2.1. La garanzia è valida dal giorno d'acquisto del prodotto da parte dell'Acquirente, in base alla fattura di acquisto del prodotto.



- 2.2. Sono esclusi i diritti dell'Acquirente a titolo di garanzia sui difetti, di cui nel codice civile. Questa nota riguarda anche il software.
- 2.3. La presente garanzia copre solo i difetti dei prodotti sorti a causa di errori di costruzione, materiale o fabbricazione, nonché di superamento del tasso di guasto medio nominale, il quale per i componenti elettronici (alimentatori, driver, stabilizzatori, moduli a LED) è dello 0,2% di danneggiamenti su 1000 ore di lavoro, se non diversamente specificato nelle schede tecniche/opuscoli del prodotto.
- 2.4. La garanzia non copre:
 - 2.4.1. Tutti i ricambi, quali: fonti di luce convenzionali, avviatori, condensatori, accumulatori, batterie e altri elementi soggetti all'usura;
 - 2.4.2. I componenti forniti da soggetti esterni, quali ad esempio: dischi rigidi, computer, server ecc. Tale equipaggiamento può avere la garanzia del produttore, da verificare con il produttore di questo equipaggiamento;
 - 2.4.3. Naturale usura dei materiali utilizzati, quali: scolorimenti o perdita di elasticità delle parti in plastica (ad esempio ingiallimento dei paralumi di policarbonato), opacizzazione dei rivestimenti verniciati a causa dell'azione dei fattori atmosferici, del processo di invecchiamento ecc.;
 - 2.4.4. I difetti sorti a causa del software danneggiato, virus, servizi di aggiornamento del software o riavvio, impostazione errata dei componenti, difetti risultanti dall'usura, impurità, operazioni di terzi (in particolare installatori che utilizzano i prodotti coperti da garanzia) ecc.;
 - 2.4.5. I difetti sorti a causa dell'azione di sostanze chimiche, fattori termici, meccanici, luminosi e altri, la cui azione sui prodotti è contraria alle istruzioni d'uso e alla conoscenza tecnica;
 - 2.4.6. Le spese supplementari legate all'accettazione della garanzia e all'eliminazione del difetto, tra cui: spese di montaggio e di smontaggio del prodotto difettato, spese di trasporto di tale prodotto al produttore e rispedizione di un prodotto nuovo o riparato e altre spese simili. Queste spese sono a carico dell'Acquirente;
 - 2.4.7. I prodotti che hanno i numeri seriali, numeri degli articoli, nome della lampada, simboli che indicano il loro produttore o altre marcature che aiutano la loro identificazione eliminati, coperti o illeggibili.
- 2.5. Il calo del flusso luminoso durante la vita del prodotto fino allo 0,6%/1000 ore e il cambio del colore dei moduli a LED, sono un fenomeno normale e non sono coperti dalla garanzia.
- 2.6. Il tempo totale di illuminazione delle lampade durante l'anno non può superare 4300 ore.
- 2.7. I parametri delle nuove lampade (moduli) a LED sono coperti dalla tolleranza del +/- 10% per il flusso luminoso, potenza e temperatura di colore.



3. Reclamo

- 3.1. I reclami devono essere presentati tramite la piattaforma di servizi disponibile all'indirizzo: <https://service-platform.biotcloud.com/claim>.
- 3.2. Il reclamante deve compilare il modulo e inoltrarlo immediatamente al Garante.
- 3.3. Per presentare un reclamo valido, è necessario compilare il modulo online disponibile all'indirizzo <https://service-platform.biotcloud.com/claim> e allegare la prova d'acquisto del prodotto (fattura IVA, scontrino fiscale o copia del contratto di acquisto), una foto dell'etichetta del prodotto e una descrizione dettagliata e documentata del difetto riscontrato. Dopo aver presentato un reclamo completo, l'Acquirente riceverà una conferma di ricezione e un numero di reclamo assegnato.
- 3.4. Il Garante esaminerà il reclamo entro 14 giorni dalla data della fornitura del prodotto difettato e della documentazione indicata nel punto 3.3, con riserva di prolungamento di questo termine nel caso di necessità di realizzazione di dettagliati esami tecnici, comunicandolo immediatamente all'Acquirente.
- 3.5. L'Acquirente deve inviare il prodotto difettato, di cui al punto 3.4. delle presenti Condizioni Generali di Garanzia, indicando il numero di reclamo ottenuto dal Garante, in caso di assenza di tale numero, il Garante può rifiutare la ricezione nel magazzino di tale spedizione.
- 3.6. L'esito del reclamo viene trasmesso dal Garante in forma scritta, telefonicamente, tramite fax o email.
- 3.7. La responsabilità del Garante è limitata al massimo al valore del prodotto il giorno del suo acquisto.
- 3.8. Se il reclamo viene accettato, il Garante decide volta per volta se riparare il prodotto difettato, se sostituirlo con uno non difettato, se diminuire il suo prezzo o se sostituirlo con un prodotto con la stessa applicazione e i parametri tecnici simili nel caso in cui il prodotto reclamato è stato ritirato dall'offerta.
- 3.9. Il Garante, eseguendo la riparazione del prodotto difettato, ammette la sostituzione dei componenti con quelli usati o rigenerati che equivalgono, per quanto riguarda il rendimento, la funzionalità e l'efficienza ai componenti nuovi e che sono privi di difetti e mancanze di materiale.
- 3.10. Durante la realizzazione del reclamo, la riparazione del prodotto o la sua sostituzione con un prodotto privo di difetti è gratuita.
- 3.11. Se a causa dell'accettazione del reclamo avviene la sostituzione di qualsiasi elemento nel prodotto difettato, la garanzia viene rinnovata.
- 3.12. In caso di accettazione del reclamo, il Garante intraprenderà le azioni indispensabili per la realizzazione della garanzia entro 21 giorni dalla data di comunicazione inviata all'Acquirente sulla modalità di realizzazione del reclamo, a meno che sussistano circostanze indipendenti dal Garante che possono influire sul prolungamento di tale termine, quali ad esempio: la necessità di eseguire dei test di laboratorio supplementari,

**LUG**[®]**LUG Light Factory Spółka z o.o.**
Producent Opraw Oświetleniowych

ordine dei componenti fuori standard che saranno utilizzati nella riparazione della plafoniera che devono essere ordinati dai fornitori ecc.

- 3.13. Nel caso in cui il prodotto non sarà ritirato dopo l'avviso del Garante, l'Acquirente sarà incaricato di pagare i costi di stoccaggio del prodotto, eventualmente le spese della sua spedizione.
- 3.14. Il periodo di stoccaggio del prodotto da parte del Garante è di massimo 6 mesi. Alla scadenza, il prodotto sarà spedito all'Acquirente a sue spese.
- 3.15. Tutte le spese legate all'esame del reclamo infondato da parte del Garante, spettano all'Acquirente.

4. Altre condizioni

- 4.1. Nel caso di qualsiasi modifica nella lampada o eliminazione dei difetti nei prodotti da parte dell'Acquirente o dai terzi da lui incaricati senza l'autorizzazione scritta da parte del Garante, l'Acquirente perde qualsiasi diritto di garanzia nel momento della loro esecuzione.
- 4.2. La garanzia decade anche nel caso in cui i prodotti sono stati utilizzati nel modo non conforme all'uso previsto.
- 4.3. Nel caso di ricezione del reclamo avanzato dall'Acquirente, il Garante si riserva il diritto di controllare i difetti dei prodotti reclamati nel luogo del loro utilizzo. Il mancato consenso da parte dell'Acquirente ad eseguire tale controllo da parte del Garante o da un rappresentante da lui autorizzato, viene ritenuto come recessione dal reclamo.
- 4.4. Il Garante ammette la possibilità di esecuzione delle riparazioni dei prodotti a pagamento, tra cui anche le riparazioni post garanzia, le condizioni delle quali saranno ogni volta concordati tra l'Acquirente e il Garante.
- 4.5. LUG Light Factory Sp. z o.o., nei limiti delle norme legali vigenti, non è responsabile di qualsiasi perdita, danno, aumento dei costi né delle spese, per l'impossibilità di utilizzo del prodotto, della sua funzionalità, dei danneggiamenti del prodotto, dei profitti, risparmi, entrate perse né di qualsiasi perdita o spesa supplementare che non deriva direttamente da LUG Light Factory Sp. z o.o.
- 4.6. La legge competente per la presente garanzia è la legge polacca.
- 4.7. Le presenti Condizioni Generali di Garanzia entrano in vigore dal 1 dicembre 2017 e si riferiscono a tutti gli ordini presentati dopo questa data.
- 4.8. Le condizioni sono disponibili sul sito del produttore: www.lug.com.pl