

CONDICIONES GENERALES DE SERVICIOS POST VENTA

EGLO aplica los servicios Post venta bajo las siguientes consideraciones:

PRIMERO: CONDICIONES GENERALES DE SERVICIO TÉCNICO

1.1 El Ingreso de productos a ST es para gestionar soluciones por **fallas eléctricas o electrónicas**, no se ingresan ordenes técnicas para:

- 1.1.1 Cambio de ampolletas.
- 1.1.2 Oxidaciones por humedad o corrosión (no incluidas dentro de la garantía).
- 1.1.3 Componentes desoldados, cambios de coloración.
- 1.1.4 Cambios de sistemas operativos (ejemplo: de tubo fluorescente a soquete).
- 1.1.5 Limpieza de cristalería y lámparas en general.

1.2 Si el producto durante la primera inspección visual realizada por personal de recepción en sucursal indica que no tiene garantía, el cliente debe cancelar S/ 80.00 incluido IGV, que corresponde a la revisión técnica por parte de servicio técnico.

1.3 Una vez recepcionado el producto en el servicio técnico se realizará la inspección técnica para determinar si corresponde la reparación dando aviso a la sucursal para informar al cliente los pasos a seguir para la resolución de su orden técnica, el tiempo de diagnóstico será de **5 días hábiles**.

1.4 Si se determina durante la revisión técnica que el producto no tiene garantía por alguna causa imputable al cliente, se enviara al mail de contacto un presupuesto con los detalles del arreglo a realizar, el presupuesto debe ser aceptado y cancelado durante los **10 días hábiles** a su envío. De no tener respuesta se entenderá por no aceptado y se devolverá el producto a la sucursal de ingreso para su retiro.

1.5 Cuando el cliente requiera un servicio de alargamiento de cables y/o cadenas se debe evaluar primero la factibilidad del trabajo y contar con los accesorios para este servicio.

1.6 Cuando la sucursal brinde aviso al cliente para el retiro de su producto(s) este debe retirarse en un plazo no mayor a **15 días hábiles**. Luego de este periodo se debe coordinar un despacho a costo del cliente y bajo la responsabilidad de éste las consecuencias que pudiese sufrir en el traslado, ya que no contamos con bodegas para el almacenaje de dichos productos.

1.7 Si el cliente requiere adquirir directamente (fuera de EGLO) los repuestos que se describen en el presupuesto, la instalación y reparación de la lámpara será bajo absoluta responsabilidad del cliente. EGLO no se hace responsable por la calidad de los productos o accesorio no adquiridos, ni por la manipulación de terceros.

SEGUNDO: CONDICIONES GENERALES DE GARANTÍA.

2.1 De acuerdo con lo previsto en la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, se considerará que existe una falla o defecto: (a) Si la operación del producto no cumple las especificaciones correspondientes, (b) Si cualquier producto, por deficiencias de fabricación, elaboración, materiales, estructura, no sea apto para el uso al que está destinado o al que el proveedor hubiese señalado, (c) Si el proveedor y consumidor hubieren convenido que los productos deban reunir determinadas especificaciones y esto no ocurre.

2.4 La garantía cubre exclusivamente fallas técnicas y de fabricación de los productos, en ningún caso, fallas derivadas de un mal uso o incorrecta instalación, en el caso que la instalación haya sido por cuenta del cliente y no un servicio contratado con EGLO.

2.2 Si el producto es reparado, pero la falla persiste o existe una nueva, el consumidor tiene derecho a volver a ejercer su derecho a garantía legal. Si el consumidor, dentro de las 3 alternativas de la garantía legal, elige la opción de reparación gratuita, el plazo que dura la reparación suspende el plazo para ejercer el derecho que tiene la garantía legal. Los productos de EGLO PERU mantienen cinco (5) años de garantía para productos con tecnología led integrada, y 2 años para los demás productos.

2.3 En el caso de productos que han sido informados como usados, abiertos, refaccionados, de segunda selección o con alguna deficiencia (zona SALE), que sean comprados en esa condición en las tiendas, no procederá el cambio, ni envío a servicio técnico, ni la devolución del producto; es decir no tendrán garantía legal ni convencional.

2.5 La garantía considera la reparación libre de costo de mano de obra para el cliente, así como el reemplazo de los componentes necesarios para asegurar el correcto funcionamiento del producto. El costo de envío o recojo a domicilio no está incluido en el servicio de Garantía.

2.6 Para hacer uso de la garantía, el producto no debe haber sido intervenido estructuralmente por terceros ni presentar modificaciones en algunos de sus componentes, tales como: (a) Corte/alargamiento de cables, (b) Perforaciones, (c) Cambio de cables o cadenas, (d) Cambio o falta de ampolletas (en los productos que las incluyen), (d) Abolladuras.

2.7 Si la falla del producto no tiene reparación, se procederá según garantía y se realizara el cambio de producto por uno del mismo SKU, en caso de no estar vigente o disponible en stock, se entregará un Ticket equivalente al valor pagado, para utilizar en la compra de un nuevo producto a elección, no existirá devolución de dinero si el Ticket es utilizado para un producto de valor inferior, si el producto es de mayor valor, deberá cancelar la diferencia que se genere.

TERCERO: EXCLUSIONES.

Sin perjuicio de aquellas ya señaladas, no aplicarán las garantías y derecho a retracto en caso de:

3.1 Uso impropio y/o en condiciones ambientales deficientes (humedad, calor, sobretensión, polvo, fluctuaciones de la corriente o de la red, superficies oxidadas/desgaste instantáneo pulido especialmente en las regiones costeras, etc.).

3.2 Excesos o caídas de voltaje eléctrico que impliquen uso en condiciones anormales, como también, defectos de instalación eléctrica.

3.3 Instalación en condiciones distintas a las indicadas en el manual de usuario.

3.4 Intervención del producto.

3.5 Enmiendas en los datos del documento de compra o la no presentación de este (boleta, factura, o cualquier otro elemento que acredite la compra y su fecha).

3.6 Adulteración, ausencia o enmienda del número de identificación del producto.

CUARTO: DEVOLUCIONES.

4.1 El consumidor tiene derecho a la cancelación del contrato, que da mérito a la devolución de dinero abonado por el consumidor y la devolución del producto recibido por él en un plazo de siete días previa justificación.

4.2 El período de devolución es de siete días desde la entrega, a partir del día en que la mercancía es recepcionada por el cliente o por alguien designado por el cliente, siempre y cuando no sea el transportista.

- 4.3 El producto debe estar sin uso, en buen estado y con sus accesorios completos. El embalaje y el producto comprado deben estar intactos y con etiquetas originales. La mercancía tendrá que ser devuelta en su embalaje original.
- 4.4 Para devoluciones es necesario presentar el medio de pago utilizado en la compra, el ticket de compra y presentar documento de identidad.
- 4.5 Para ejercer su derecho de devolución, debe ponerse en contacto con nosotros a través de la tienda en la que efectuó la compra o web.
- 4.6 Debe devolvernos la mercancía inmediatamente y siempre dentro de los 14 días siguientes a la fecha en que nos informe de la rescisión de este contrato. El plazo se cumple si nos envía la mercancía antes de la expiración del plazo de 14 días. Si luego del plazo mencionado, el consumidor no hiciera entrega del producto adquirido, su solicitud de devolución será anulada de manera automática.
- 4.7 Si cancela este contrato, reembolsaremos todos los pagos realizados por usted, incluidos los gastos de envío (excluyendo los costes adicionales derivados del hecho de haber elegido un tipo de entrega distinto a la entrega estándar) el reembolso será efectivo en un periodo de 14 días a partir del día en que recibamos la notificación de su cancelación de este contrato. Para este reembolso, utilizaremos el mismo método de pago que utilizó en la transacción original, a menos que se acuerde lo contrario entre ambas partes; no se cobrará ningún cargo por este reembolso.
- 4.8 Nos reservamos el derecho de rechazar el reembolso hasta que hayamos recibido los productos devueltos o hasta que demuestre que lo ha devuelto, lo que ocurra primero.
- 4.9 Los costes directos de devolución de la mercancía correrán a cargo del cliente.

QUINTO: INSTALACIONES.

- 5.1 **Los técnicos usaran una escalera para la instalación en puntos de luz menor o igual a 2.60m.** en caso contrario el cliente deberá proporcionar un andamio seguro y debidamente colocado. En caso el andamio sea instalado por EGLO deberá programarse una visita previa para evaluar la viabilidad de la colocación del mismo. Consultar costo de visita técnica e instalación de andamios. El costo por visitas técnicas no tiene devolución en caso el cliente desista del servicio.
- 5.2 **Debe existir un punto de luz** (salida energizada libre de luminarias, 220v y variación máxima de voltaje de 3%), un cableado adecuado, y un interruptor de encendido y apagado. En caso de ser una luminaria empotrada, el nicho debe estar habilitado para la instalación según las dimensiones de la luminaria adquirida.
- 5.3 **Debe existir un espacio adecuado para la correcta instalación**, libre de muebles, mesas y luminarias. En caso no se cuente con los ambientes libres, solo se contemplará 20 minutos de espera por parte de los técnicos para dar inicio a la instalación, en caso contrario pasaran a retirarse.
- 5.4 Durante la instalación de la luminaria, el cliente se compromete a estar presente, o en su defecto una persona designada por este último. Para el caso de luminarias colgantes que se puedan regular, **el cliente debe definir la caída exacta de la luminaria** al inicio de la instalación respetando las medidas mínimas y máximas del equipo.
- 5.5 El personal técnico NO debe recibir ningún tipo de pago por servicios de instalación de las luminarias. EGLO no ofrece movidas de punto de luz. **Cualquier consulta u observación antes o posterior a la instalación de la luminaria deberá ser canalizada a través de su asesor de iluminación EGLO.** Por ningún motivo debe hacerse el contacto con los instaladores. Cancelación o reprogramación de instalaciones deberá realizarse con 24 horas de anticipación.
- 5.6 La superficie de la pared y/o techo debe ser de concreto, lisa, sin imperfecciones, desniveles o inclinaciones, de tal forma que permite la instalación de la luminaria sin dificultad. Instalaciones en superficies de drywall, techos inclinados deberán ser evaluados en una visita técnica.
- 5.7 EGLO no ofrece horas exactas de visita a un domicilio solo de turnos aproximados en mañana y tarde, con los cuales el técnico se acercará a realizar la instalación. En caso el cliente no se encuentre en el lugar de la instalación este esperara hasta 20 minutos.
- 5.8 Para el caso de instalación con andamio especial (medida especial) deberá realizarse una visita técnica previa y **la instalación deberá solicitarse por lo menos 72 horas de anticipación** para conocer la disponibilidad del andamio.

El cliente ha leído y acepta las condiciones antes mencionadas.

Fecha:

Nombre:

Firma: