

Pol Ruiseñores I, Ctra de Logroño km 8.5
Zaragoza (España), 50.011
Email: gsb@cristalrecord.com

Zaragoza, 6 de noviembre de 2025

La garantía comercial de los productos CRISTALRECORD se fija en 5 años, dependiendo de las características técnicas y del tipo de producto al que se le añada este valor añadido.

Esta garantía comercial supone la adición de 2 años adicionales (para productos con garantía de 3 años) a la garantía legal de los productos, comenzando la garantía comercial 3 años después de la compra del producto.

CERTIFICADO DE GARANTÍA COMERCIAL 5 AÑOS

Este certificado de garantía de CRISTALRECORD S.L.U. está destinado al consumidor y usuario, para garantizar el correcto funcionamiento del producto, y cubre la posible reparación o suministro de piezas de recambio del modelo debido a defectos de fabricación durante un periodo de 5 años a partir de la fecha de entrega, de acuerdo con las condiciones generales que se establecen a continuación.

Para los productos LED, el periodo de garantía se basa en un máximo de 3000 horas/año de funcionamiento.

En los productos LED, se debe prestar especial atención a las limitaciones de temperatura y humedad ambientales indicadas en las fichas técnicas de cada producto, ya que el uso fuera de los rangos indicados supondrá la pérdida de la garantía comercial.

El periodo de garantía mencionado anteriormente está sujeto a que CRISTALRECORD pueda acceder al producto defectuoso para comprobar la no conformidad, así como, si fuera necesario, acceder a la instalación donde se encuentra el producto para comprobar las condiciones de la misma.

1. Exclusiones y limitaciones de la garantía:

- A. Los derechos de garantía podrán reclamarse durante el periodo de garantía, establecido en cada caso, e inmediatamente después de detectar el mal funcionamiento.
- B. En cualquier caso, el consumidor deberá informar al vendedor de la falta de conformidad en un plazo de dos meses desde su descubrimiento, y será responsable de los daños y perjuicios causados por el retraso en la comunicación, sin que ello afecte a su derecho a la reparación o sustitución, al que tiene derecho.
- C. En general, los daños y averías de los productos que se originen por las siguientes causas quedarán excluidos de los derechos de garantía establecidos en el presente certificado de garantía:
 - 1. Accidentes o uso negligente, incorrecto e inadecuado.
 - 2. Incumplimiento de las instrucciones de instalación, uso y mantenimiento suministradas o publicadas y de las establecidas en la normativa y las normas técnicas y de seguridad vigentes, de ámbito nacional o local, que sean siempre aplicables (Reglamento

Electrotécnico de Baja Tensión e Instrucciones Técnicas Complementarias, Compatibilidad Electromagnética, Norma Europea EN-60598, etcétera).

3. Exposición a ambientes corrosivos o gases agresivos de origen químico.
4. Sección y longitud del cableado inadecuadas para las características y la sección de los terminales de conexión del equipo eléctrico.
5. Modificaciones, instalaciones o usos erróneos, o que no hayan sido realizados por personal autorizado del Servicio Postventa de CRISTALRECORD S.L.U.
6. Daños causados por sobrecargas eléctricas, inundaciones, plagas, terremotos, acciones de terceros o cualquier otra causa de fuerza mayor ajena a las condiciones normales de funcionamiento del equipo y al control de CRISTALRECORD S.L.U.
7. Uso de los productos de interior a una temperatura ambiente inferior a -15 °C o superior a 30 °C; uso de los productos de exterior en los límites de temperatura inferiores a -15 °C o superiores a 50 °C.
8. En fuentes de luz LED, fallos inferiores al 0,6 % por cada 1000 h.
9. Pérdida de flujo luminoso inferior al 30 % en fuentes de luz LED.
10. En fuentes de luz LED, funcionamiento superior a 3000 h al año, lo que supone una media de 10-12 horas al día y 8 encendidos/apagados al día.
11. Fallos en luminarias con una vida útil $\geq 30\,000$ h cuando se hayan realizado más de 15 000 operaciones de conmutación, o en luminarias con una vida útil inferior a 30 000 h cuando se haya superado la mitad de su vida útil expresada en horas.
12. Humedad relativa en la instalación superior al 80 % o que supere el índice IP del producto, si se especifica.
13. Luminarias cerradas, con menos de 10 mm de aire alrededor de la estructura del producto.
14. Uso de sistemas de funcionamiento o regulación no aprobados por CRISTALRECORD S.L.U. o que sean incompatibles con el producto suministrado.
15. El deterioro de los acabados que no impida el correcto funcionamiento de la luminaria a partir del tercer año tras la fecha de entrega queda exento de los derechos de garantía aquí establecidos.
El deterioro de la batería queda exento de los derechos de garantía aquí establecidos.

D. Los derechos de garantía establecidos en el presente documento no cubren los gastos de transporte de los equipos o componentes de iluminación defectuosos, derivados de la devolución de los productos a CRISTALRECORD S.L.U. y su posterior sustitución al cliente. Del mismo modo, los derechos de garantía no cubren los gastos de desmontaje de los equipos defectuosos, ni los de la posterior reinstalación de los equipos sustituidos; todo lo anterior salvo que los equipos o componentes adquiridos vayan a ser utilizados en el territorio de la Unión Europea, en cuyo caso se deberá cumplir lo dispuesto en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras Leyes complementarias.

E. Si la reparación no es satisfactoria y el objeto no reúne las condiciones óptimas para cumplir la finalidad a la que está destinado, el titular de la garantía tendrá derecho a la sustitución del objeto adquirido por otro de características idénticas, a una reducción del precio o a la resolución del contrato.

F. CRISTALRECORD S.L.U. se reserva el derecho a suministrar un modelo diferente de equipo o componente en respuesta a las reclamaciones de garantía aceptadas y como sustitución, si el modelo original ya no se fabrica. Todos los equipos o componentes sustituidos se beneficiarán de una garantía de un año a partir de la fecha de entrega o instalación.

2. Reclamación de derechos de garantía

El cliente o usuario de los componentes de iluminación suministrados por CRISTALRECORD S.L.U., que considere tener motivos justificados para reclamar los derechos de garantía establecidos en este documento, deberá proceder de la siguiente manera:

Notificarlo inmediatamente por escrito a CRISTALRECORD S.L.U., incluyendo el albarán o la factura y rellenando el Formulario de Devolución del Servicio Postventa.

Una vez recibida esta reclamación por CRISTALRECORD S.L.U., el Departamento de Servicio Postventa procederá a su análisis y resolución o no, en virtud del presente certificado de garantía limitada, e informará al cliente al respecto y le proporcionará las instrucciones a seguir, lo antes posible.

La devolución del equipo objeto de la reclamación no podrá realizarse sin la autorización previa por escrito del Departamento de Servicio Postventa de CRISTALRECORD S.L.U.

El producto deberá devolverse correctamente embalado en su embalaje original y con todos sus accesorios. En ningún caso CRISTALRECORD S.L.U. se hará responsable de los daños que puedan producirse durante el transporte.

Si, a petición del cliente y por motivos de urgencia, el cliente requiere que CRISTALRECORD S.L.U. sustituya inmediatamente el equipo o componente objeto de la reclamación, antes de que el Departamento de Servicio Postventa resuelva la reclamación, esta solicitud deberá ir acompañada de una Orden de Compra del Departamento de Ventas.

Una vez que el Departamento de Servicio Posventa haya resuelto la reclamación, se cancelará esta Orden de Compra mediante la emisión de una Nota de Crédito, si la resolución de la reclamación es aplicable.

3. Limitaciones de responsabilidad

CRISTALRECORD S.L.U. no será responsable ante el cliente, directa o indirectamente, por cualquier incumplimiento o retraso en la ejecución de sus obligaciones de garantía, que pueda ser causado por fuerza mayor o cualquier otro incidente imprevisto fuera del control de CRISTALRECORD S.L.U.

La responsabilidad de CRISTALRECORD S.L.U. derivada del presente Certificado de Garantía se limitará a las obligaciones expresadas anteriormente y, cuantitativamente, al importe de la factura abonada por el cliente por la compra del equipo objeto de la reclamación, excluyéndose expresamente cualquier responsabilidad por daños indirectos tales como pérdida de ingresos o beneficios de explotación, etcétera.

Queda excluida cualquier otra reclamación de garantía que no se menciones expresamente en este certificado.

CristalRecord, s.l.u.

C.I.F. B-50631075
Polígono Ruiskafres I
Ctra. de Logroño - Km. 8,5
50011 - ZARAGOZA (Spain)
www.cristalrecord.com

Ángel Aparicio (General Manager)