

SERVICIO POSTVENTA (DEVOLUCIONES)

Apreciado cliente,

Queremos informarle a través de este manual, cuáles son los pasos a seguir para iniciar una reclamación para devolver material:

En Ilumax diferenciamos las devoluciones en 2 tipos:

- **ADMINISTRATIVAS** (material sin defectos técnicos de fabricación)
Ejemplos: error en pedido, material sobrante, error al servir el material, devolución de muestras, material recibido con golpes o roturas, etc...

Por favor, proporcione los motivos de la devolución con algunos de los ejemplos arriba mencionados u otros que considere oportunos.

- **TÉCNICAS** (material que ha dejado de funcionar como debería o no lo ha hecho nunca)
Ejemplos: proyector que no enciende, plafón que parpadea, etc...

Por favor, especifique en su solicitud cualquier detalle de la avería o las circunstancias previas al fallo del producto.

COMUNICACIÓN Y GESTIÓN DE LAS INCIDENCIAS

Para iniciar la reclamación, es importante que lo haga por escrito, utilizando las siguientes direcciones de correo electrónico:

incidencias@ilumax.es (devolución técnica)

postventa@ilumax.es (devolución administrativa)

Tiempo de respuesta: si en un plazo máximo de **2 días hábiles** desde su solicitud no ha recibido respuesta, por favor, póngase en contacto con nosotros mediante el número de teléfono 931 275 634.

Entendiendo que es más urgente subsanar un producto defectuoso que atender una devolución administrativa, daremos prioridad a las devoluciones técnicas, siguiendo el orden de entrada en Ilumax.

Tan pronto nos sea posible, le responderemos al correo con un número de incidencia y un documento de la misma con la relación de material que desea devolver. Para evitar extravíos y facilitar su identificación, por favor, **COLÓQUELO EN EL EXTERIOR DE CADA PAQUETE.**

Toda devolución de material que no indique nuestro número de incidencia o no incluya nuestro documento, podrá ser rechazada por nuestro almacén o paralizada por el departamento de incidencias.

Si lo prefiere y tiene material de ambos tipos, dirija la solicitud a un solo correo, pero tenga en cuenta que el material defectuoso llevará un número y el administrativo otro distinto. Recibirá un documento por cada tipo.



Material agrupado e identificado con el número de incidencia en el exterior del paquete.



Material sin identificar, sin hoja de incidencia y sin comunicación previa por correo.

GARANTÍAS

Para poder ejercer su derecho a la garantía del producto, le rogamos tenga en cuenta las siguientes condiciones:

- La garantía comienza a consumirse desde la fecha del albarán de venta de Ilumax. Indique nuestro número de albarán como comprobante de la garantía.
- Cualquier cambio o reposición en garantía hereda la garantía del producto averiado sustituido desde su fecha de venta. Le indicaremos en el albarán de la incidencia la fecha límite de garantía y la OF (orden de fabricación) para poder tener trazabilidad.
- Para que podamos hacer reposición del producto, debe devolverlo completo, tal y como lo compró. Por ejemplo, si le falla un downlight, devuélvalo con su driver.
- Una vez transcurridos 6 meses de garantía, según el producto, la acción prioritaria del departamento técnico será la reparación. Si no fuera posible, Ilumax le repondrá la misma referencia o una equivalente.
- Si no fuera posible la reparación ni la reposición del material, la última opción si lo desea el cliente, será abonar el importe del producto. En estos casos, aplicamos un demérito en función del tiempo de garantía consumido, siguiendo la información de la siguiente tabla:

TIEMPO DE GARANTÍA CONSUMIDO	IMPORTE DE ABONO
De 0 a 3 meses	100%
De 3 a 12 meses	80%
> 12 meses	50%

- Para que podamos hacerle abono por una devolución administrativa, el material debe estar completo, con su embalaje original y accesorios, en perfecto estado de funcionamiento y estético. Puede devolvernos el material, sin coste alguno, durante los primeros 20 días naturales. Pasado ese plazo, **si la causa de la devolución es ajena a Ilumax, se le abonará con un 10% menos del valor de compra.**
- Dispone de 48 horas desde que recibe el material para reclamar la falta de algún elemento o cualquier desperfecto derivado del transporte. Pasado ese plazo no se aceptarán reclamaciones por este motivo.
- Salvo excepciones, Ilumax no interviene en incidencias de clientes finales, sino únicamente con aquellos que figuran en nuestra base de datos y con los que existe relación comercial.

- Utilice nuestros productos bajo las especificaciones que informa nuestro catálogo e informe a sus clientes acerca de estas. Si nuestro departamento técnico determinase un mal uso, Ilumax podrá retirar la garantía y aplicar los cargos ocasionados (mano de obra de intervenciones, transporte, etc...).
- Todo artículo que haya sido manipulado o alterado será considerado fuera de garantía. Si necesita hacer algún cambio importante en el producto, Ilumax estudiará el caso y si es viable, se le comunicará por escrito la autorización.

RECOMENDACIONES

- Utilice un único interlocutor para la gestión de incidencias. Si no fuera posible, informe a todas las personas implicadas en el circuito de devoluciones acerca de este manual.
- Responda siempre al hilo del mismo correo electrónico para evitar duplicar incidencias.
- Incluya su número interno de devolución o documento para asociarlo al nuestro.
- No entregue ningún material a nuestros comerciales si no ha recibido el número de incidencia por correo.
- Empaquete o agrupe todo el material para evitar pérdidas de algún elemento.
- Verifique antes de solicitar la devolución, que el material sea de Ilumax. Compruebe que el producto corresponde con la caja, verificando el modelo, potencia y color de luz. En caso de duda, por favor, consulte nuestro catálogo para asegurarse de la referencia correcta.
- Evite acudir expresamente a Ilumax por una incidencia si no ha recibido antes la confirmación por correo de que está solucionada.

ATENCIÓN TELEFÓNICA

Nuestro horario de atención al cliente es el siguiente:

Lunes a viernes: De 9:00 a 14:00 y de 15:00 a 18:00

Si tiene alguna duda respecto a este manual, por favor, póngase en contacto con nosotros y estaremos encantados de informarle. Gracias por su confianza.