



SAV



Tras la recepción y análisis del producto por parte de Somfy, se suministrará un producto nuevo si el producto analizado se encuentra bajo condiciones de garantía, o se enviará un presupuesto para adquirir un producto nuevo si este no se encuentra bajo condiciones de garantía.

### ¿Cómo realizar el envío del producto?

Para registrar y analizar su producto de manera ágil, es necesario conocer tus datos completos y la máxima información posible sobre la situación.

Para eso, necesitamos:

- El producto
- El **formulario de devoluciones** rellenado y adjunto con el producto
  - o Descargable en <https://www.somfy-profesional.es/asistencia>
- La factura de compra de tu producto

### Dirección Envío SAV:

#### **BARCELONA:**

SOMFY ESPAÑA – SAV

Passeig dels Ferrocarrils Catalans, 290-292,

08940 Cornellá de Llobregat

Barcelona

## GARANTIA DE LOS PRODUCTOS

### Duración de la garantía y condiciones:

Somfy garantiza sus productos a partir de la fecha de fabricación indicada en el producto.

#### 5 años:

- Productos de la marca SOMFY para persianas, toldos, cortinas, contraventanas, alarmas, cerramientos comerciales y puertas de garaje residenciales motorizadas con Dexxo Pro y RDO CSI.

#### 3 años:

- Productos de la marca SOMFY para cancelas residenciales y puertas de garaje sin estar motorizadas con Dexxo Pro y RDO CSI.
- Baterías de la marca SOMFY para la motorización de contraventanas con Yslo
- Equipos de iluminación y calefacción de la marca SOMFY
- Micro receptores de la marca SOMFY para iluminación y persianas
- Termostatos 2401242 y 2401243 de la marca SOMFY
- Sensores de movimiento, apertura y detección humo con la tecnología "iO" de SOMFY
- La gama de videoporteros VSystem PRO

#### 2 años:

- Dispositivos conectados (TaHoma / Connexoon / Cerradura Conectada / SomfyProtect / Visidom )
- Módulo detector para TaHoma (ref.1824032)
- Productos de tecnología Zwave
- Enchufe receptor interior y exterior y enchufe tele accionado de la marca SOMFY
- Videoporteros de la marca SOMFY (Excepto VSystem PRO)
- Resto de productos Somfy no mencionados

Cuando un producto de marca de terceros es comercializado por SOMFY, se indicará en su ANEXO DE GARANTÍA al profesional cuales son los productos que se benefician de la garantía SOMFY precisando la durada de la misma. De no constar en el documento seguirá la facilitada por dicha marca.

La duración variará dependiendo del sistema o producto final para el cual se utiliza. En todos los casos prevalecerá la garantía a partir de la fecha de fabricación. La fecha de fabricación aparece en la mayoría de los productos. Si no es así, la fecha en la que comienza la garantía es la fecha de la factura SOMFY. Cuando el mismo producto se pueda utilizar, según las instrucciones de SOMFY, para varios productos finales, se aplicará la garantía más larga.

## COMO LEER LA FECHA DE FABRICACIÓN DE UN MOTOR SOMFY

Esta guía sirve para ayudarle a identificar la fecha de fabricación de un motor tubular, y así poder evaluar previamente si el motor se encuentra en condiciones de garantía.

Todos nuestros motores tubulares tienen una garantía de 5 años desde su fecha de fabricación, indicada en cada producto.

Somfy procesa estos motores dentro del periodo de garantía a sus clientes directos.

**Si el motor no se encuentra dentro de la fecha, no hace falta enviarlo a SOMFY para su análisis\*, ya que será retornado a portes debidos.**

**Así evitamos envíos y costes innecesarios para su empresa y demoras en la comunicación y devolución de motores.**

**Así agilizamos el procesado de los motores que se encuentran en periodo de garantía.**

\* En casos excepcionales, donde sea requerido un análisis del motor fuera de periodo de garantía (peritaje de seguros, ...) se aceptará el motor para su análisis.

### Paso 1 – Identificar la fecha de fabricación.

Identificando la fecha de fabricación, sabrá con antelación si el motor se encuentra en periodo de garantía.

**Etiqueta Gris 1: Motor fabricado entre el año 1995 y el 1999 – Motor fuera de garantía.**



**NO ES NECESARIO ENVIAR A SOMFY- MOTOR FUERA DE PERIODO DE GARANTÍA**

---

**Etiqueta Gris 2: Motor fabricado entre el año 2000 y el 2006 - Motor fuera de garantía.**



**NO ES NECESARIO ENVIAR A SOMFY- MOTOR FUERA DE PERIODO DE GARANTÍA**

---

**Etiqueta Blanca 1: Motor fabricado entre 2006 y 2012 – Motor fuera de garantía.**

Esta etiqueta se diferencia de la actual (Blanca 2) en que, en la parte inferior del código de barras, no se indica el **Product Line**.

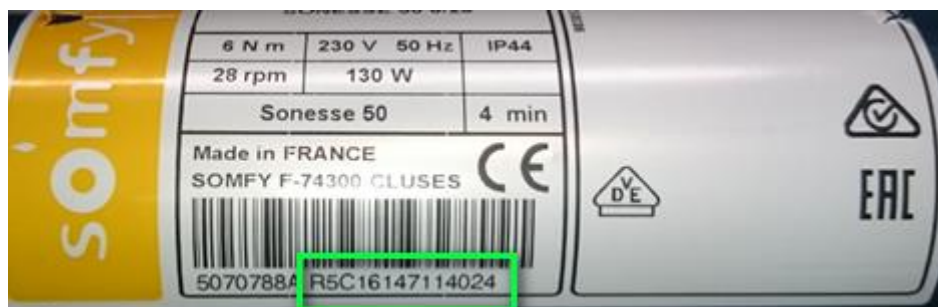


**NO ES NECESARIO ENVIAR A SOMFY- MOTOR FUERA DE PERIODO DE GARANTÍA**

---

## Etiqueta Blanca 2: Motor fabricado a partir de finales de 2012 – Pasamos a paso 2

En esta etiqueta se identifica, en la parte inferior del código de barras, el **Product Line**, que indica la fecha de fabricación del motor.



### Paso 2 – Identificar la fecha de fabricación en Etiqueta Blanca 2.

Cuando el motor lleva la etiqueta Blanca 2, su fecha de fabricación es a partir de finales del 2012 en adelante.

En este caso, el número indicado en el tubo de motor y en la etiqueta hace referencia al año de fabricación:

12= 2012

13= 2013

14= 2014

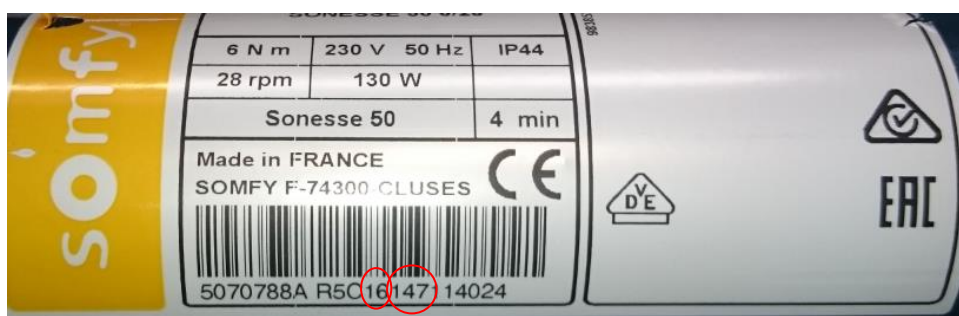
15= 2015

16= 2016

17= 2017

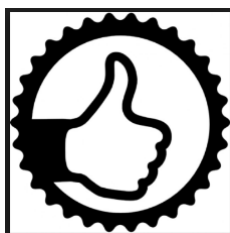
18= 2018

19= 2019



Ejemplo: Año 2016. Día 147

## MOTORES DE AÑOS 2014 / 2015 / 2016 / 2017 / 2018 / 2019



**OK GARANTÍA – VÁLIDO PARA ENVIAR A SOMFY**



También se puede leer la fecha de fabricación del motor en la serigrafía que lleva el tubo del motor:

**EJEMPLO:**

Letra a partir de la cual se lee la fecha de fabricación



**Los motores fabricados a partir del día 001 del año 2014, Si se encuentran en garantía, excepto en condiciones de exclusión de garantía (indicadas en el siguiente apartado).**

**Puedes así enviar el motor a SOMFY BARCELONA con el documento de devoluciones adjunto, y substituir el motor a tu cliente, con la seguridad de que recibirás un motor nuevo en cuanto este se procese por parte de Somfy.**

## CONDICIONES DE EXCLUSIÓN DE GARANTÍA

En algunos casos en que el motor ha sido manipulado, la garantía de los motores queda excluida.

Ejemplos de estos casos son:

### REDUCTOR CORTADO



---

**NO ES NECESARIO ENVIAR A SOMFY - FUERA DE GARANTÍA**

### FINAL DE CARRERA ROTO POR GOLPE O CAÍDA



---

**NO ES NECESARIO ENVIAR A SOMFY - FUERA DE GARANTÍA**

**TUBO DE MOTOR RAYADO**



---

**NO ES NECESARIO ENVIAR A SOMFY - FUERA DE GARANTÍA**

**TUBO DE MOTOR CORTADO**



---

**NO ES NECESARIO ENVIAR A SOMFY - FUERA DE GARANTÍA**

**SURCO EN TUBO DE MOTOR**



---

**NO ES NECESARIO ENVIAR A SOMFY- FUERA DE GARANTÍA**