



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 garantía** rellenado y adjunto con el producto
 - o Descargable en <https://www.somfy-profesional.es/garantia>

Dirección Envío SAV:

SOMFYCENTER MADRID – SAV
Polígono Industrial Las Arenas Calle
Arroyo del Culebro, 5 28320 Pinto
(Madrid)

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.



La garantía ESTÁNDAR a 5 años

Garantía estándar de 5 años para las soluciones de la marca Somfy (motores, automatismos, puntos de mando, accesorios y soluciones conectadas) para persianas enrollables y contraventanas abatibles**, estores exteriores e interiores**, pérgolas, cortina tradicional, seguridad (sistemas de alarma y cámaras), puertas de garaje y sistemas motorizados Invisio integrados para cancelas.

** sin baterías



Garantía AMPLIADA a 7 años

- Productos Somfy para persianas enrollables de las gamas S&SO RS 100.
- Solución solar Oximo WireFree RTS para persianas enrollables (motor, panel y batería instalados exclusivamente juntos)

LIMITACIÓN ESPECÍFICA



- Todos los motores, cajas (sistemas) de control y kits para cancelas*.
- Las baterías para motores de contraventanas abatibles, cancelas y puertas de garaje.
- Las soluciones de alimentación solar para cancelas y puertas de garaje.

*sin motorización integrada Invisio para cancelas

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 puede encontrarse en condiciones de garantía.

Somfy procesa estos motores dentro del periodo de garantía a sus clientes directos y envía un producto nuevo de substitución en caso de cumplir las condiciones de garantía.

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 productos.

Así agilizamos el procesado de los productos 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.

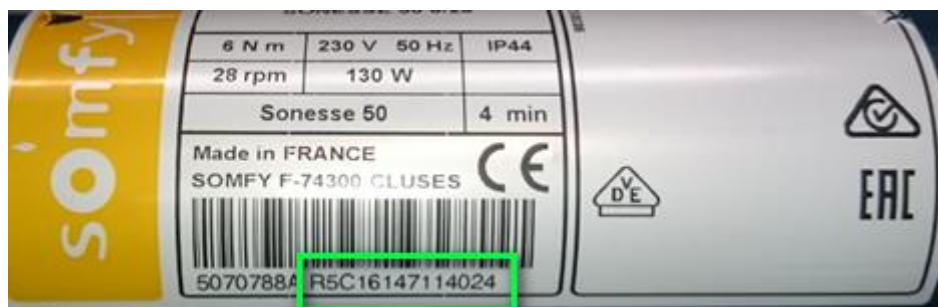
Esta etiqueta se diferencia de la actual (Blanca 2) en que, en la parte inferior del código de barras, no se indica el **Product Line**.



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

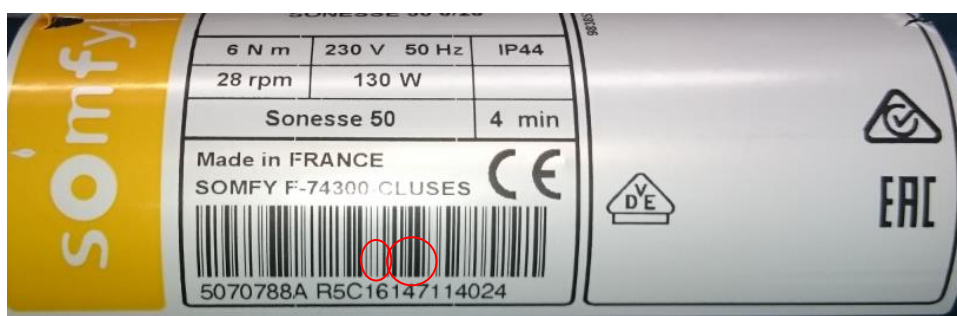
18= 2018

19= 2019

20= 2020

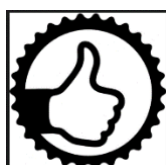
21= 2021

22= 2022



Ejemplo: Año 2016. Día 147

MOTORES DE AÑOS 2017 / 2018 / 2019 / 2020 / 2021 / 2022



OK EN PERIODO DE 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 2017, **SI** se encuentran en garantía, excepto en condiciones de exclusión de garantía (indicadas en el siguiente apartado).

Puedes así enviar el motor a **SOMFY** 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