Política de garantía para tiras flexibles LED

LCE ofrece una garantía limitada para sus tiras flexibles LED, siempre que el producto haya sido utilizado, instalado y conectado correctamente, de acuerdo con sus especificaciones técnicas y condiciones de uso recomendadas.

1. Duración de la garantía

LCE ofrece las siguientes condiciones de garantía para sus tiras flexibles LED:

- **Tiras flexibles IP20 para uso interior:** 5 años de garantía limitada.
- **Tiras flexibles waterproof para uso exterior o semi-exterior:** 3 años de garantía limitada.
- **Tiras waterproof instaladas en interior:** podrán disponer de 5 años de garantía, siempre que se utilicen en espacios donde no exista riesgo de contacto con agua o humedad directa.

2. Cobertura de la garantía

La garantía cubre defectos de fabricación del producto, siempre que se haya realizado un uso adecuado y una correcta instalación, conexión y manipulación.

La responsabilidad de LCE quedará limitada a la reparación o sustitución del producto defectuoso, una vez realizada la revisión técnica correspondiente. LCE no asumirá otras responsabilidades derivadas de una instalación incorrecta, un uso indebido o daños externos al producto.

3. Exclusiones de la garantía

La garantía no será aplicable en los siguientes casos:

1. Conexión de las tiras flexibles LED a un voltaje de salida incorrecto.
   Ejemplo: conectar una tira de 12VDC a una fuente de alimentación de 24VDC.
2. Conexión directa de las tiras LED, controladores o componentes a corriente alterna AC, cuando el producto no esté diseñado para ello.
3. Uso de las tiras flexibles LED en ambientes de calor extremo o sin ventilación adecuada.
   Ejemplo: instalación en espacios cerrados, sin disipación térmica, expuestos directamente a la luz solar o a fuentes de calor.
4. Daños por agua en tiras flexibles IP20 o en productos que no cuenten con protección waterproof.
5. Manipulación, modificación, corte incorrecto o alteración del producto o de sus componentes por parte del cliente o de terceros.
6. Daños provocados por fenómenos meteorológicos o causas externas a LCE.
   Ejemplos: lluvia torrencial, inundaciones, tormentas eléctricas, incendios, terremotos, nieve, granizo, ciclones, tormentas de arena u otros fenómenos similares.

7. Daños derivados de una instalación incorrecta, falta de mantenimiento, uso inadecuado o incumplimiento de las especificaciones técnicas del producto.

4. Soporte al cliente y proceso de reclamación de garantía

En caso de fallo, incidencia o sospecha de defecto en el producto suministrado, el cliente deberá contactar con LCE a través del siguiente correo electrónico: **soporte@lce-led.com**

Este será el canal habilitado para la gestión, seguimiento y envío de incidencias relacionadas con productos, garantías o reclamaciones técnicas.

Para agilizar la revisión de la incidencia, el cliente deberá facilitar la siguiente información:

- Número de factura.
- Nombre de la empresa y persona de contacto.
- Teléfono y correo electrónico de contacto.
- Referencia del producto y cantidad de producto afectado.
- Descripción detallada de la incidencia o naturaleza del fallo.
- Fotografías o vídeos del producto, de la instalación y del fallo detectado.
- Información sobre la instalación: ubicación interior/exterior, condiciones ambientales, ventilación, exposición al agua o humedad.
- Fuente de alimentación, controlador o componentes utilizados junto con la tira LED.
- Fecha aproximada de instalación, si está disponible.

Una vez recibida la información, el equipo de soporte de LCE revisará la incidencia y podrá solicitar información adicional si fuera necesario.

No deberá enviarse ningún producto a LCE sin autorización previa. En caso de que sea necesario revisar físicamente el material, LCE indicará al cliente el procedimiento de devolución correspondiente.

Tras la recepción del producto, el departamento técnico realizará la revisión y análisis del material para determinar si la incidencia queda cubierta por la garantía y cuál es la solución aplicable.

En caso de aceptación de la garantía, LCE procederá, según corresponda, a la reparación o sustitución del producto defectuoso.

*Esta política de garantía está vigente desde el **1 de enero de 2019**.*