



PRODUCT UPDATES & COMMUNICATION

LIGHTING

NEWSLETTERS 2026

- 03.2026 - Tarifa por hora de los técnicos
- 03.2026 – Gastos de transporte del Servicio Outdoor
- 03.2026 – ¿Por qué un caso de servicio?
- 01.2026 - Proceso de devolución simplificado

NEWSLETTERS 2025

- 12.2025 - *«Se acerca el invierno»*
- 10.2025 - Maletines de muestras Camargue y Algarve
- 02.2025 - Garantías Outdoor: nuevo procedimiento de registro
- 02.2025 - Política de devoluciones de Renson Service
- 01.2025 - Textos de ayuda de RIO
- 01.2025 - Pida perfiles independientes

NEWSLETTERS 2024

- 12.2024 – Garantía Outdoor 2025
- 10.2024 - Embalaje
- 09.2024 – Camargue: Cable de extensión para Lineo led
- 05.2024 - Benefits of an Outdoor Service Case

NEWSLETTERS 2026

03.2026 - Tarifa por hora de los técnicos

Para seguir garantizando nuestra calidad y mantener nuestro servicio al más alto nivel, hemos ajustado la tarifa por hora de nuestros técnicos. La nueva tarifa es de **65,00 € por hora**, en lugar de 56,50 €.

Este ajuste nos ayuda a seguir invirtiendo en técnicos bien formados, herramientas modernas y un servicio en el que puede confiar tanto hoy como en el futuro.

[Volver al índice](#)

03.2026 – Gastos de transporte del Servicio Outdoor

Nos gustaría recordarles que, desde enero de 2026, se aplican las mismas tarifas de transporte a los casos del Servicio Outdoor de pago que a los de Ventas.

[Volver al índice](#)

03.2026 – ¿Por qué un caso de servicio?

Como técnicos, preferimos resolver los problemas de inmediato. Esto solo es posible cuando se dispone de todas las piezas.

Con un **fichero de servicio complementado** o un **juego estándar de piezas de repuesto**, se evitan desplazamientos adicionales, cambios de programación y pérdidas de tiempo en las instalaciones del cliente.



¿Cómo funciona exactamente?

Cada vez que sustituya una pieza en las instalaciones de un cliente, debe crear un **pedido o solicitud de servicio** en RIO para el proyecto del cliente. La pieza utilizada se vuelve a pedir automáticamente y el historial se mantiene correcto.

--> ¿Sigue el pedido original en garantía?

Entonces recibirá una pieza en garantía. En cuanto recibamos la pieza defectuosa, se le abonará el importe.

--> ¿Ha caducado la garantía?

Entonces recibirá una pieza de pago. La garantía de la nueva pieza comienza a partir de la fecha de la factura. De esta forma, su administración y el seguimiento de la garantía se mantienen claros, y su caja de servicio permanece completamente abastecida.

Cuánto tiempo puede permanecer una pieza en mi coche?

No hay ningún problema. Una pieza puede permanecer en su caja de servicio durante mucho tiempo; **no** pierde su garantía. La garantía solo comienza una vez que la pieza se instala finalmente en las instalaciones del cliente.

Solicite su caja de servicio fácilmente a través de estos números de artículo en RIO:

Piezas IO: 6357

Piezas RTS: 261

Piezas RTS USA: 263

[Volver al índice](#)

01.2026 - Proceso de devolución simplificado

Desde enero de 2025, ya no es necesario que envíe las devoluciones usted mismo. Hasta ahora, nuestro departamento de atención al cliente siempre solicitaba las medidas, pesos y datos de contacto para gestionar su devolución con DHL. Según nuestros comentarios, esto causaba trámites adicionales y retrasos, algo que, por supuesto, queremos evitar.

Por eso, estamos cambiando a una dirección de **devolución estándar y datos de devolución fijos**. Para garantizar que todo se procese correctamente, le rogamos que complete el formulario a través de [este enlace](#).

Esto nos permitirá agilizar considerablemente el proceso de devolución, tanto para usted como para nosotros. La política de devoluciones actual se mantiene sin cambios:

¿Qué es importante del PDF?:

Renson Service Return Policy

At Renson, we may ask customers to return certain defective parts for further analysis or additional processing. This analysis allows us to determine warranty eligibility accurately and decide whether a credit note will be issued or a replacement part will be provided.

To facilitate this process, we will send you a return label, which must be clearly affixed to the outside of the package containing the material being returned. The package should be properly packaged for safe transit. This return label is essential for the process to run smoothly.

Please note the following:

- **No credit note will be issued for goods that are not returned correctly.**
- **No credit note will be issued for goods returned in error, without a return label, or with an incorrect return label.**

Steps to complete a return:

1. Initiate the return process:
 - Renson will create a return label and initiate the return process via DHL.

- The customer must attach the return label to the outside of the package and book a pickup time using the link provided via email.
 - For detailed instructions on using the DHL link, [click here](#)
2. Return the defective goods:
 - Defective goods can be returned free of charge within their warranty period, as long as the DHL link is used within **89 days**.
 - If the pickup is not arranged within 89 days using the provided link, the customer will need to arrange the return at **their own expense**.
 3. Return period:
 - Returns will be accepted up to a **maximum of 9 months** from the date the return label is created.
 4. Warranty conditions:
 - If the defect is determined to be caused by customer error, external factors, or incorrect use, the warranty will no longer apply.
 - If the returned goods are found to be in working order and not defective, no warranty coverage will be provided.

If you have any questions about this process, please contact us for assistance.

[Volver al índice](#)

NEWSLETTERS 2025

12.2025 - «*Se acerca el invierno*»

El invierno está a la vuelta de la esquina, lo que significa que es hora de preparar la cubierta de su patio para el invierno. Con unas sencillas precauciones, puede evitar daños y prolongar la vida útil de su instalación:

- **Heladas:** ¡No cierre completamente las lamas! Si las lamas se congelan juntas, pueden producirse daños durante el funcionamiento.
- **Nieve:** En caso de nevadas intensas, coloque las lamas del techo en posición vertical para evitar sobrecargar el techo.
- **Fixscreen:** Enrolle los tejidos para que no se dañen ni se ensucien.
- **Paneles de cristal correderos o loggia:** Abra los paneles laterales para que la cubierta permanezca lo más abierta posible. Esto evita que tanto los paneles como la cubierta reciban demasiado viento.

¿Tiene alguna pregunta? No dude en llamarnos, ¡estaremos encantados de asesorarle personalmente!

[Volver al índice](#)

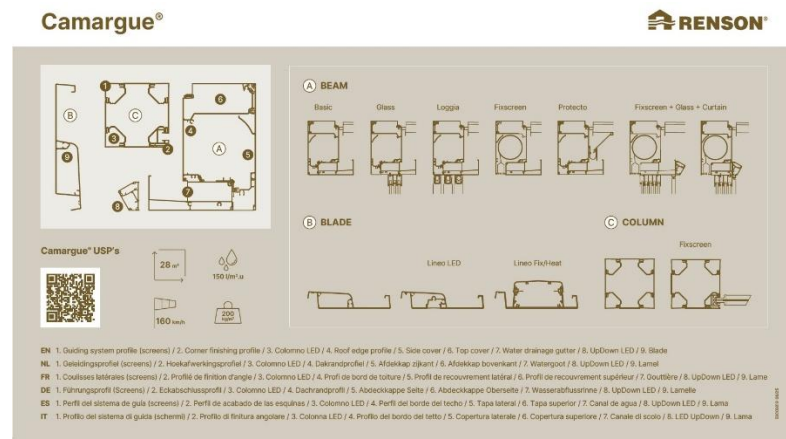
10.2025 - Maletines de muestras Camargue y Algarve

Los **maletines de muestras** para nuestros modelos **Camargue** y **Algarve** ya están disponibles con un nuevo diseño. Esta actualización les da un aspecto moderno y profesional, en línea con nuestra marca y presentación actuales. Importante: el contenido de los maletines no ha cambiado, por lo que, aunque ya tenga una maleta, seguirá estando perfectamente equipado.

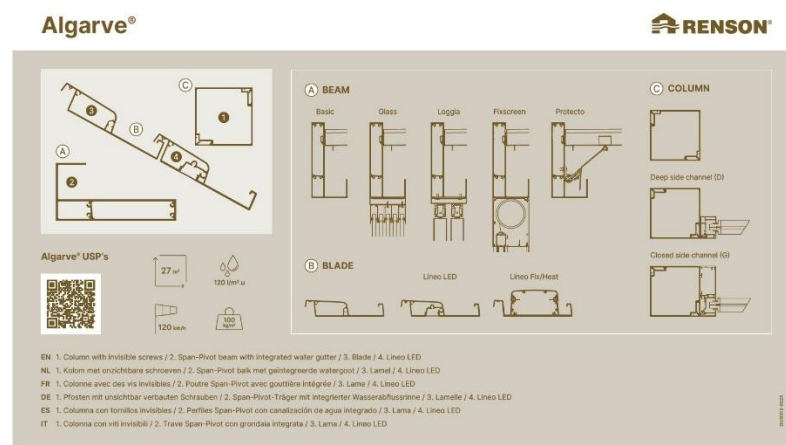


¿Desea recibir la nueva versión?

Sólo tiene que pedirla ahora como de costumbre en RIO.



Caja de demostración Camargue – Numero de pedido: 2002072



Caja de demostración Algarve – Numero de pedido: 2002073

[Volver al índice](#)

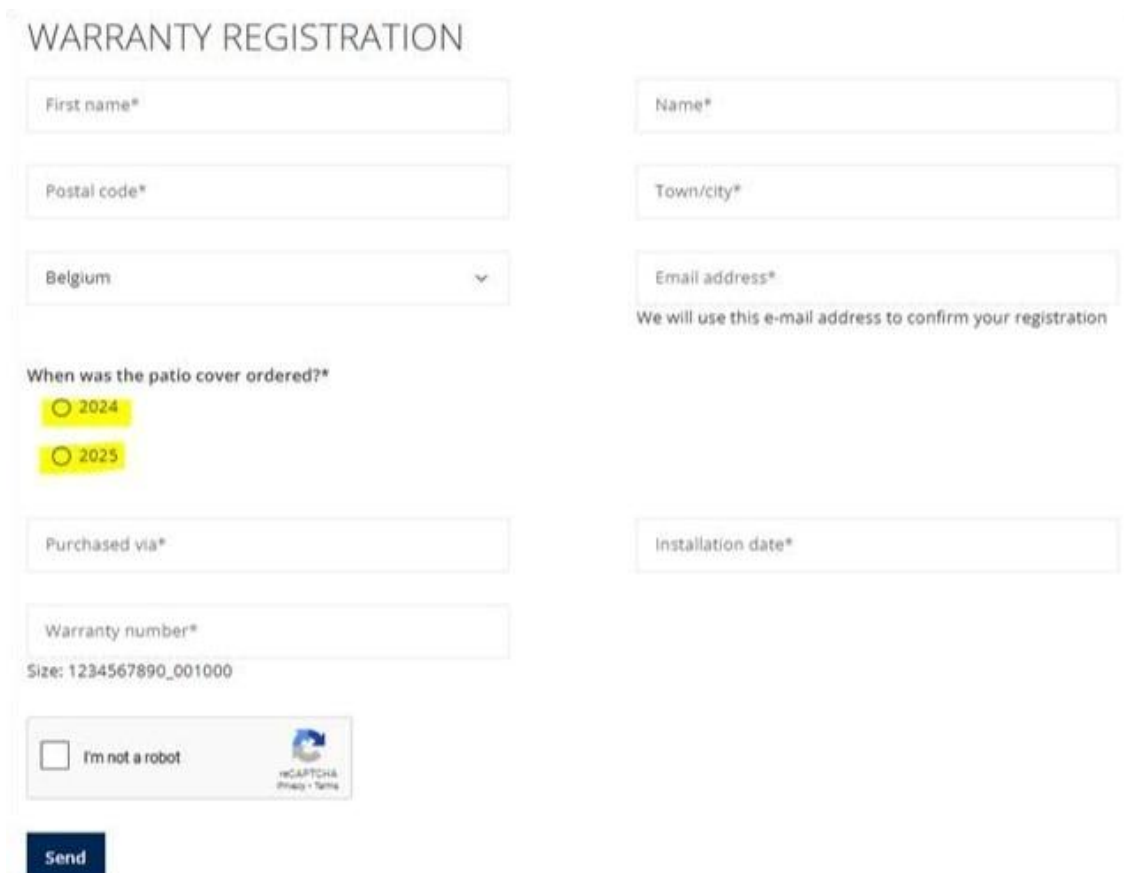
02.2025 - Garantías Outdoor: nuevo procedimiento de registro

¡Buenas noticias! Desde enero de 2025, el procedimiento de registro para la garantía de nuestras pérgolas o cubiertas se ha simplificado enormemente.

¿Cuál es el procedimiento?

El cliente final debe seguir registrando su estructura a través del formulario de contacto en línea de nuestro sitio web: <https://renson.net/qrcode/warranty>. Allí se ha añadido una selección adicional para comprobar si se trata de una estructura de 2024 o 2025.

- *Pedidos de 2024:* el procedimiento antiguo sigue activo y recibirá un cupón con un código para recibir un set de mantenimiento gratuito.
- *Pedidos de 2025:* ¡ya no se necesita el antiguo cupón con código! El set de mantenimiento se incluye automáticamente con su estructura durante la instalación.



WARRANTY REGISTRATION

First name*	Name*
Postal code*	Town/city*
Belgium	Email address*

We will use this e-mail address to confirm your registration

When was the patio cover ordered?*

☒ 2024

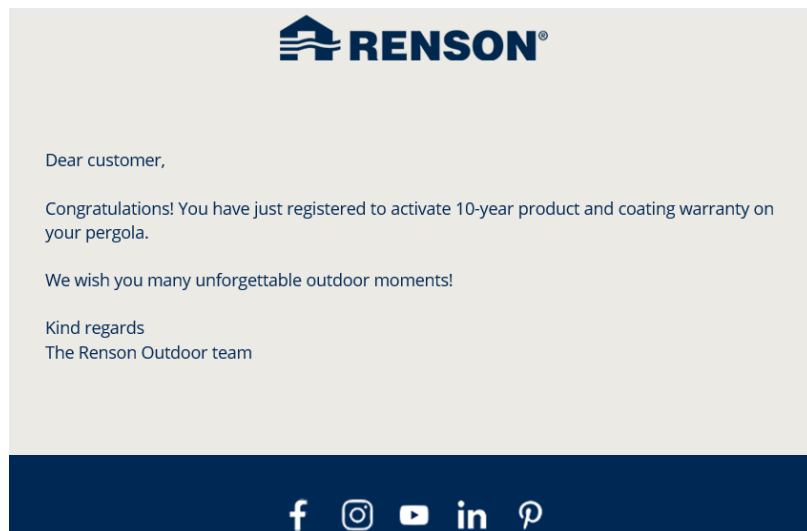
☐ 2025

Purchased via*	Installation date*
Warranty number*	

Size: 1234567890_001000

☐ I'm not a robot 

El cliente final recibirá un correo electrónico de confirmación tras completar el registro.



[Volver al índice](#)

02.2025 - Política de devoluciones de Renson Service

En el caso de algunas piezas defectuosas, le pedimos que nos las devuelva para que podamos realizar un análisis más profundo o un procesamiento adicional de las mismas. Sobre esta base, podremos determinar correctamente la garantía y decidir si se puede emitir una nota de crédito o entregar una pieza nueva.

Para facilitar la tramitación de estas devoluciones, le rogamos que lea detenidamente la política de devoluciones que figura a continuación y la siga para cualquier devolución.

¿Qué es importante del PDF?:

Renson Service Return Policy

At Renson, we may ask customers to return certain defective parts for further analysis or additional processing. This analysis allows us to determine warranty eligibility accurately and decide whether a credit note will be issued or a replacement part will be provided.

To facilitate this process, we will send you a return label, which must be clearly affixed to the outside of the package containing the material being returned. The package should be properly packaged for safe transit. This return label is essential for the process to run smoothly.

Please note the following:

- **No credit note will be issued for goods that are not returned correctly.**
- **No credit note will be issued for goods returned in error, without a return label, or with an incorrect return label.**

Steps to complete a return:

5. Initiate the return process:

- Renson will create a return label and initiate the return process via DHL.
- The customer must attach the return label to the outside of the package and book a pickup time using the link provided via email.
- For detailed instructions on using the DHL link, [click here](#)

6. Return the defective goods:

- Defective goods can be returned free of charge within their warranty period, as long as the DHL link is used within **89 days**.

- If the pickup is not arranged within 89 days using the provided link, the customer will need to arrange the return at **their own expense**.

7. Return period:

- Returns will be accepted up to a **maximum of 9 months** from the date the return label is created.

8. Warranty conditions:

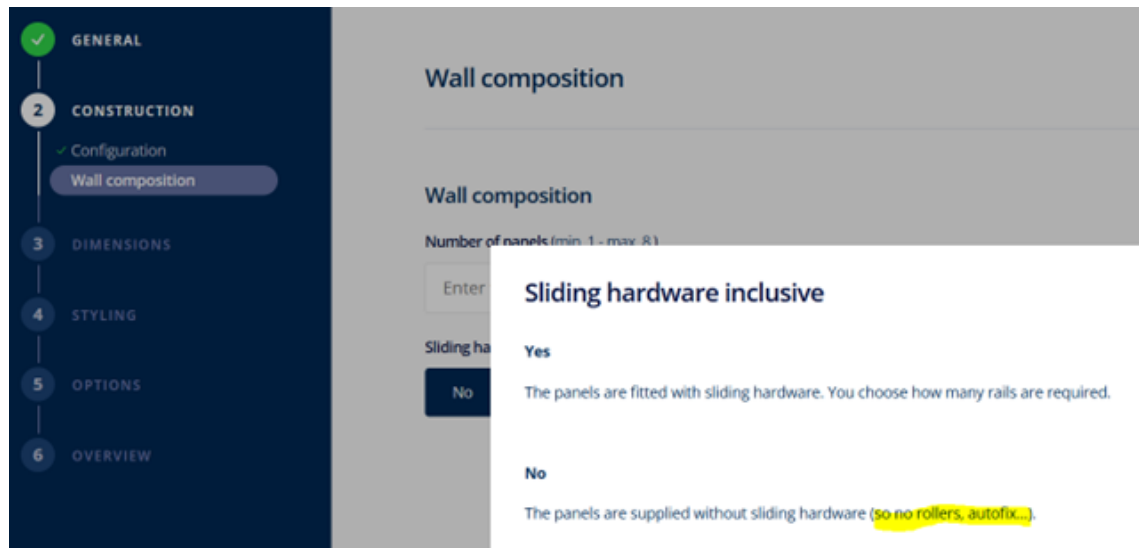
- If the defect is determined to be caused by customer error, external factors, or incorrect use, the warranty will no longer apply.
- If the returned goods are found to be in working order and not defective, no warranty coverage will be provided.

If you have any questions about this process, please contact us for assistance.

[Volver al índice](#)

01.2025 - Textos de ayuda de RIO

Nos gustaría recordarle de nuevo la importancia de los textos de ayuda en RIO, que pueden aclarar más su configuración. Por ejemplo, si configura Outdoor Loggias a medida y no especifica ningún herraje deslizante, solo pedirá el panel (sin herraje deslizante). Entonces, tendrá que proporcionar usted mismo todos los herrajes deslizantes (rieles, sistemas de rodillos, topes...). Por favor consulte siempre el signo de interrogación para obtener las explicaciones adicionales necesarias durante su pedido.



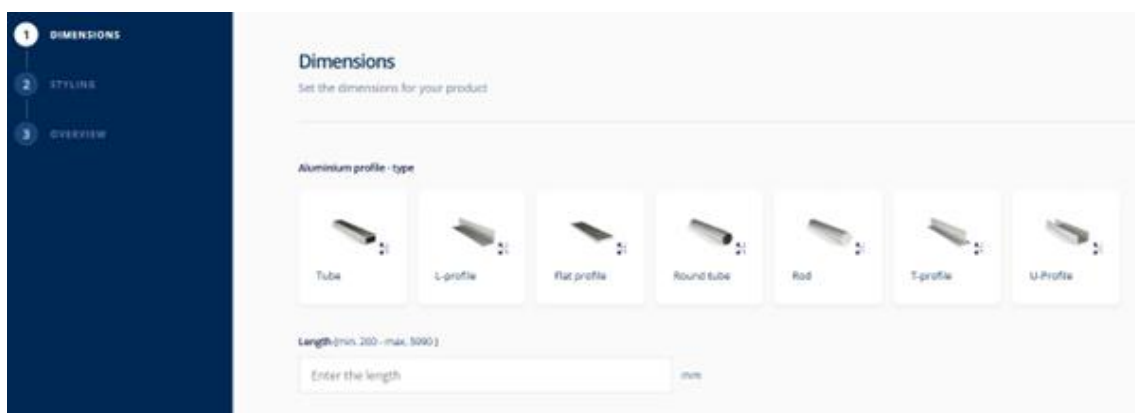
[Volver al índice](#)

01. 2025 - Pida perfiles independientes

A partir del 1 de febrero, será posible pedir en RIO los perfiles estándar, tal y como se incluyen en la lista de precios de productos Outdoor (pág. 53). Estos perfiles se pintan inmediatamente en el color de la pérgola y se entregan juntos. Esto le permite terminar su proyecto de forma rápida, sencilla y con un resultado estupendo.

Standard aluminium profiles

CONFIGURE



The screenshot shows a web interface for configuring aluminium profiles. On the left is a dark blue sidebar with three numbered steps: 1. DIMENSIONS (selected), 2. STYLE, and 3. OVERVIEW. The main content area is titled 'Dimensions' with the subtitle 'Set the dimensions for your product'. Below this, there is a section 'Aluminium profile - type' with seven selectable options, each with a small image and a label: 'Tube', 'L-profile', 'Flat profile', 'Round tube', 'Rod', 'T-profile', and 'U-Profile'. At the bottom, there is a 'Length (min. 200 - max. 5000)' label and a text input field with the placeholder 'Enter the length' and a unit 'mm'.

[Volver al índice](#)

NEWSLETTERS 2024

12.2024 – Garantía Outdoor 2025

A partir de 2025, los diferentes periodos de garantía para pérgolas, accesorios y componentes se simplificarán. La garantía de producto de Lapure pasará de 5 a 10 años. Así todas las pérgolas, desde Amani hasta Lapure, tendrán la misma garantía de producto de 10 años.

La garantía de los sensores Somfy será de 5 años. La adherencia, el color y el brillo de la pintura también tendrán una garantía de 10 años. **Por lo tanto, a partir de 2025, hablaremos de una garantía general de producto y pintura de 10 años tras el correspondiente registro.**

Información del producto: Información general y garantía

El proceso de registro también será mucho más sencillo.

El cliente final seguirá recibiendo un set de mantenimiento gratuito, que ya no se gestionará mediante un código, sino que se enviará automáticamente con la pérgola. El procedimiento hasta ahora complejo para usted, como distribuidor o embajador de Renson, se elimina por completo. A partir de este momento, únicamente se requiere que el cliente final registre su producto mediante un formulario de contacto disponible en nuestro sitio web.

[Volver al índice](#)

10.2024 - Embalaje

Para evitar daños en los productos, le recordamos la importancia de no almacenar las cajas a la luz directa del sol. Asimismo, es recomendable mantener los perfiles envueltos en plástico de burbujas alejados de la luz solar directa, ya que esto podría provocar que el plástico queme la pintura. Las posibles consecuencias de esta situación se ilustran en las imágenes a continuación.



[Volver al índice](#)

09.2024 – Camargue: Cable de extensión para Lineo led

Cuando una Camargue se instala con el lado pivot contra la pared, en algunos casos se desea mover los controles a la viga de tensión durante la instalación. Esto se hace para evitar tener que desmontar la tapa superior en la pared en caso de tener que realizar una intervención posterior.

La junta de pared impermeable (opcional), permite quitar fácilmente la tapa superior sin necesidad de cortar el sellado a la pared.

Si el instalador decide trasladar los controles a la viga de tensión, el cable de 3m que se suministra con el accesorio Lineo LED podría resultar insuficiente. Por ello, en las configuraciones de Camargue con pivot adosado a la pared que incluyan el accesorio Lineo-LED, hemos añadido una opción adicional en RIO. A partir de este momento, en estos casos, podrá añadir fácilmente cables de extensión adicionales de forma inmediata.

[Volver al índice](#)

05.2024 - Benefits of an Outdoor Service Case

Easily order your **Outdoor Service Case** via RIO and ensure your installers are always prepared. The case includes motors, controllers, sensors, screws, and more. When you purchase a service case, you immediately enjoy numerous benefits:

- Increased customer satisfaction
- Immediate availability of spare parts
- Fast and efficient on-site assistance
- Fewer trips back to the yard
- No overdue invoices from end customers

[Volver al índice](#)