

Guía de inicio

Programa de Reembolso de
Eficiencia Energética
Residencial

Junio 2026

ÍNDICE

Propósito.....	3
Información general del programa.....	3
Cómo solicitar el reembolso.....	3
Pasos para completar tu solicitud en el portal.....	6
Subir documentos requeridos.....	10
Completar la información del beneficiario.....	11
Somete tu solicitud.....	13
Completar encuesta (opcional)	13
Recibir correo electrónico de confirmación.....	14
Cómo verificar el estado de tu solicitud.....	14
Incentivos, límites y tiempo de procesamiento	16
Preguntas y apoyo.....	17

Propósito

Esta guía ofrece instrucciones claras y sencillas para solicitar tu reembolso. En ella se detallan los criterios de elegibilidad, la documentación requerida y los pasos para completar tu solicitud a través del Portal de solicitudes de reembolso.

Información general del programa

Para clientes residenciales:

Debes someter tu solicitud **dentro de 90 días** a partir de la fecha de compra del equipo.

Cómo solicitar el reembolso

PASO 1 – Verificar elegibilidad

Puedes presentar una solicitud si:

- Tienes una cuenta residencial activa con nosotros.
- Adquiriste un equipo que cumpla con los criterios de elegibilidad.

Para cualificar, es necesario que:

- El equipo sea completamente nuevo; no se aceptarán equipos reacondicionados, alquilados ni usados.
- El equipo cumpla con los estándares de eficiencia establecidos por el programa.

Medidas residenciales - criterios de elegibilidad de eficiencia

Tipo de equipo	Certificación/Requisitos	Especificaciones clave
Calentador de agua solar (SWH)	Certificado OG-100 o Certificado Energy Star – Directorio ES / Directorio SRCC	Equipo nuevo o reemplazo de uno existente, cualifica para incentivos del programa.
Calentador de agua sin tanque (eléctrico)	Directorio de certificación AHRI o UL Certificado por AHRI / UEF > 0.91 / Directorio de Certificación AHRI	Equipo nuevo o reemplazo de uno existente, cualifica para incentivos del programa.
Nevera ENERGY STAR	Neveras certificados ENERGY STAR v5.0 / ENERGY STAR EPA ENERGY STAR	El nuevo electrodoméstico debe tener una capacidad $\geq 7,75$ pies cúbicos (cu ft).
Congelador ENERGY STAR	Congeladores certificados ENERGY STAR v5.0 / ENERGY STAR EPA ENERGY STAR	El nuevo electrodoméstico debe tener una capacidad de $\geq 7,75$ pies cúbicos (cu ft).
Acondicionador de aire sin ductos (Mini split)* *Máximo de 3 unidades por número de cuenta, por año del programa	Directorio de Certificación AHRI Certificada por AHRI	Nivel 1: ≤ 12.000 Btu/h $\rightarrow$ SEER2 ≥ 21 Nivel 2: $> 12.000 - 24.000$ Btu/h $\rightarrow$ SEER2 ≥ 20 Nivel 3: $> 24.000 - 36.000$ Btu/h $\rightarrow$ SEER2 ≥ 19 Nivel 4: $> 36.000 - 60.000$ Btu/h $\rightarrow$ SEER2 ≥ 16
Acondicionador de aire de ventana	ENERGY STAR v4.1 / Aires acondicionados para habitaciones ENERGY STAR	Capacidad de ≤ 28.000 Btu/h

PASO 2 – Reúne la información y los documentos

Necesitarás:

- Número de cuenta y nombre del titular (tal como aparece en la factura)
- Factura o recibo con: costo total, marca y modelo, cantidad y fecha de instalación

IMPORTANTE:

- No se aceptan facturas sin evidencia de pago.
- Proveer información completa acelera el proceso.

PASO 3 –Someter tu solicitud

Opción en línea

Accede a: <https://eerebates.lumapr.com>

En el portal puedes:

- Validar tu cuenta
- Ingresar los detalles del proyecto
- Cargar documentos
- Someter tu solicitud

Opción en papel

Si no puedes hacerlo en línea, llama al **1-844-888-5862** para solicitar el formulario. Luego puedes enviarlo por correo a:

ATENCIÓN: Programas de Reembolso LUMA

PO Box 364267

San Juan, PR 00936-4267

También puedes llevar la solicitud a cualquier oficina regional para obtener asistencia. **No se aceptan solicitudes enviadas por correo electrónico.**

Pasos para completar tu solicitud en el portal

- Accede al portal de reembolsos: <https://eerebates.lumapr.com>.
- Selecciona tu rol:
 - **Cliente:** si solicitas por tu cuenta, haz clic en **PROCEDER COMO CLIENTE**.
 - **Contratista:** si solicitas en nombre de un cliente, haz clic en **PROCEDER COMO CONTRATISTA**.
- Ingresa tu información:
 - Número de cuenta
 - Nombre completo (deben coincidir con la factura de LUMA)
 - Código postal
 - Correo electrónico
 - Preferencia de idioma
- Haz clic en **SOMETER** para validar la cuenta.
- Verificación de dos pasos
 - Después de hacer clic en ENVIAR, el sistema enviará un código de verificación de 6 dígitos al correo electrónico registrado del cliente.
 - Ingresa el código de verificación exactamente como aparece en el correo electrónico. El código expirará en 5 minutos.
 - Haz clic en VERIFICAR para continuar.
 - Si no recibes el código, haz clic en REENVIAR CÓDIGO.

Una vez el código sea validado correctamente, podrás continuar al próximo paso.

- Confirma el tipo de cuenta de LUMA.
- Selecciona el tipo de cuenta correspondiente:
 - Residencial

Si el sistema identifica correctamente tu tipo de cuenta, haz clic en **CONTINUAR**. Si no la identifica correctamente, haz clic en **NO PROCEDER** y sigue las instrucciones en pantalla.

1. Acepta los términos y condiciones

- Debes revisar y aceptar los términos para continuar con la solicitud.
- Desplázate por el texto.
- Imprime o envía una copia por correo electrónico (**opcional**).
- Haz clic en **ACEPTAR**.

2. Completa la información del proyecto

- Una vez validada la cuenta, el portal mostrará tu información incluyendo:
 - Nombre del titular de la cuenta
 - Dirección de la instalación
 - Fecha de la instalación
 - Ciudad/estado/código postal
 - Confirmación de aceptación de los Términos de Uso
 - Información del contratista (si aplica)

IMPORTANTE: Esta información confirma que la cuenta ha sido identificada correctamente. Sin embargo, no podrás modificar tu información en esta página, ya que los datos se completan automáticamente según los del titular de la cuenta de LUMA. Si necesitas actualizar el nombre del cliente, la dirección postal o cualquier otro dato que aparece en la sección **PERFIL DEL CLIENTE**, deberás realizar esos cambios en la sección **INFORMACIÓN DEL BENEFICIARIO**.

Para obtener instrucciones detalladas, consulta la sección **INFORMACIÓN COMPLETA SOBRE EL BENEFICIARIO**. Ten en cuenta que se requerirá una identificación con foto o una evidencia de la dirección postal.

3. Actualiza el correo electrónico o la preferencia de idioma (opcional)

- Para realizar cambios, selecciona **ACTUALIZAR**.
- Para comenzar una nueva solicitud, ve a **SOLICITUDES DE REEMBOLSO** y selecciona **AQUÍ**.
- Acepta los **Términos y Condiciones** del programa de reembolso para continuar.

Para clientes:

- Revisa de los **Términos y Condiciones** de la solicitud de reembolso.
- Imprime o envía una copia por correo electrónico (opcional).
- Marca la casilla para aceptar los términos.
- Haz clic en **CONTINUAR**.

Para contratistas:

- Haz clic en **ENVIAR CORREO ELECTRÓNICO AL CLIENTE** para enviarle los Términos y Condiciones por correo electrónico.

IMPORTANTE: Los contratistas recibirán una notificación por correo electrónico cuando el cliente acepte los Términos y Condiciones, los cuales también se encontrarán en la pestaña **Documentos de la solicitud**. Si completas la solicitud en nombre del cliente, no podrás continuar ingresando la información del proyecto hasta que el cliente firme dichos términos.

4. Ingresar la información del proyecto

- Completa la información requerida del proyecto según el tipo de solicitud, incluyendo:

Información del hogar:

- Número de personas que viven en el hogar
- Ingreso anual combinado de todos los miembros del hogar mayores de 18 años

Ubicación de la instalación:

- Dirección
- Ciudad
- Estado
- Código postal

Detalles de la instalación:

- Fecha de instalación (MM/DD/YYYY)

Nombre de la persona que realizó el trabajo:

- Nombre del contratista
 - Nombre del negocio o empresa
 - Número de teléfono
 - Correo electrónico
 - Dirección comercial (ciudad, estado, código postal)
- Al finalizar, haz clic en **GUARDAR** y luego en **PRÓXIMO PASO**.

Selecciona la medida elegible o tipo de equipo

- Selecciona la medida o el tipo de equipo en el menú desplegable.
- Ingresas los detalles específicos de cada medida.

Información técnica de la medida de la unidad

- Proporciona los datos técnicos requeridos.
- Completa todos los campos obligatorios (*).
- Verifica que la información sea correcta.

Agregar múltiples medidas o unidades

- Ingresas cada unidad por separado, incluso si pertenecen a la misma categoría.
- Para añadir otra unidad:
 - Haz clic en **AÑADIR**.
 - Selecciona la medida o tipo de equipo.
 - Ingresas la marca, el modelo, la cantidad y las especificaciones.
- Haz clic en **GUARDAR** y luego en **PRÓXIMO PASO**.

IMPORTANTE: Si instalas o reemplazas unidades de **diferentes marcas o modelos**, cada una debe ingresarse como medida en una línea separada; el sistema no permite combinarlas en una

sola entrada. Esto asegura que cada unidad se registre correctamente y aparezca por separado en la solicitud.

Subir documentos requeridos

Debes subir la factura o el recibo de los equipos pagados o parcialmente pagados (que muestre el costo total, la cantidad, la marca/modelo y la fecha de instalación). **No se aceptan facturas impagas.**

Documentos adicionales (si aplican):

- Certificaciones (ENERGY STAR, AHRI, UL, DLC, OG-100).
- Fotos del equipo (placa de datos, unidad instalada, área de instalación).

Acciones:

- Para seleccionar los archivos, haz clic en **NAVEGAR**.
- Luego, haz clic en **SUBIR ARCHIVO**.
- Confirmar todos los documentos cargados.
- Presiona **PRÓXIMO PASO**.

IMPORTANTE

- Revisa la tabla de documentos para verificar que:
 - todos los documentos requeridos tengas las **marcas de verificación verdes** (esto solo indica que el archivo se cargó correctamente; **no implica la aprobación del equipo del programa**);
 - los nombres y tipos de archivo, así como las fechas y horas de carga, sean correctos; y
 - no falta ningún documento requerido.

Documentos adicionales

- Una vez que todos los documentos requeridos estén completos, aparecerá la opción **DOCUMENTOS ADICIONALES**. Puedes subir documentación de respaldo, como:
 - Certificados de garantía

- Certificados AHRI
- Documentos de listado de DLC
- Fotos adicionales
- Cualquier otra documentación relevante

No es necesario subirlos uno por uno; puedes seleccionar varios archivos a la vez y subirlos de forma conjunta desde esta misma opción. Para continuar, selecciona **PRÓXIMO PASO**.

Completar la información del beneficiario

Revisa y completa con precisión la información del beneficiario para evitar retrasos en el pago. Confirma especialmente la ortografía del nombre y la dirección postal.

- La dirección debe ser un lugar donde el cliente reciba correo postal con regularidad.
- Ingresas la información exactamente tal como debe aparecer en el cheque.
- Una dirección incorrecta o incompleta puede retrasar la entrega o provocar la devolución del cheque.

Selección de beneficiario

Al completar la sección **INFORMACIÓN DEL BENEFICIARIO**, selecciona una de las opciones disponibles. Esta selección determina quién recibirá el cheque de reembolso y qué información o documentos adicionales serán necesarios.

Opción 1: “Soy el beneficiario; envía el cheque a mi dirección de facturación”.

Selecciona esta opción si el cheque debe enviarse directamente al titular de la cuenta, utilizando la dirección de facturación registrada.

- No se requieren cambios en el nombre ni en la dirección postal del beneficiario.
- No se solicitarán documentos, a menos que el sistema no pueda verificar la dirección.
- Selecciona **PRÓXIMO PASO** para continuar.

Opción 2: “Soy el beneficiario, pero mi nombre o mi dirección postal necesitan actualizarse”.

Selecciona esta opción si seguirás recibiendo el reembolso, pero tu nombre o dirección postal deben corregirse o actualizarse.

Acciones requeridas:

- Sube una identificación con foto o un documento de respaldo.
- Ingresas el nombre correcto del beneficiario.
- Actualiza la dirección postal completa:
 - Dirección
 - Apartamento/suite/otro
 - Ciudad, estado, código postal
- Verifica que todos los campos estén completos y correctos.

Esta opción suele aplicarse cuando:

- El nombre está mal escrito o incorrecto.
- La dirección ha cambiado o está incompleta (por ejemplo, falta el número de apartamento o suite).
- Hay discrepancias entre los registros de identificación, la factura y los registros de la cuenta.
- Cuando completes este paso, haz clic en **ACTUALICE INFORMACIÓN DE CORREO POSTAL** y luego en **PRÓXIMO PASO**.

Opción 3: “No soy el beneficiario; estoy asignando el reembolso a un tercero”.

Selecciona esta opción si el cheque de reembolso debe emitirse a una persona distinta del titular de la cuenta o del beneficiario.

Acciones requeridas:

- Sube una identificación con foto o un documento de respaldo.
- Ingresas el nombre completo del tercero y su dirección postal completa.
- Selecciona una **RAZÓN DEL CAMBIO SOLICITADO** (ver las opciones a continuación).

- Si seleccionas **OTRO**, proporciona una explicación por escrito que describa el rol del tercero como beneficiario.
- Sube cualquier documento adicional que el portal solicite.
- Verifica que todos los campos estén completos y correctos.

Esta opción se utiliza normalmente cuando:

- El beneficiario es un inquilino. Debe subir un contrato de alquiler/arrendamiento válido y firmado.
- El titular de la cuenta ha fallecido. Se requiere documentación de respaldo (por ejemplo, un certificado de defunción). Antes de emitir el reembolso, la información de la cuenta debe actualizarse llamando a LUMA al **1-844-888-5862**.
- **Otro:** se debe proveer una explicación clara y detallada. Puede solicitarse documentación adicional según el caso.

Cuando completes este paso:

- Selecciona **ACTUALICE INFORMACIÓN DEL BENEFICIARIO**.
- Haz clic en **PRÓXIMO PASO** para continuar.

Somete tu solicitud

- Haz clic en **PULSE PARA VERIFICACIÓN FINAL**.
- Selecciona **ENVIAR SOLICITUD DE REEMBOLSO**.

Completar encuesta (opcional)

- Los solicitantes pueden proporcionar comentarios opcionales, incluyendo:
 - Notas adicionales
 - ¿Cómo te enteraste del Programa de Eficiencia Energética?
- Haz clic en **ENVÍE ENCUESTA** para completarla.

Recibir correo electrónico de confirmación

- Recibirás un correo electrónico confirmando:
 - Presentación de la solicitud
 - Número de referencia (caso)
 - El procesamiento ha comenzado.
 - Podrías ser contactado para obtener información adicional.
- Guarda este correo electrónico para tus registros.

Cómo verificar el estado de tu solicitud

Dar seguimiento en línea

- Para verificar el estado:
 - Inicia sesión en el Portal de solicitud de reembolso de LUMA.
 - Dirígete a tus solicitudes de reembolso.
 - Localiza tu solicitud y revisa su estado.
 - Los estados de las solicitudes pueden incluir:
 - **Activo:** Tu solicitud fue iniciada, pero aún no ha sido enviada. Esto significa que comenzaste la solicitud en el portal, pero no completaste todos los pasos o no presionaste el botón de enviar. Las solicitudes en estatus Activo no son revisadas por el equipo del programa.

Qué debes hacer:

- Ingresa nuevamente al portal de reembolsos de LUMA.
- Completa toda la información requerida.
- Asegúrate de enviar la solicitud para que pueda ser revisada.

- **Enviado:** La solicitud fue sometida correctamente y se encuentra en proceso de revisión. El cliente debe estar pendiente a un correo electrónico de: LUMA Reembolso EE@mail.luma.ri-app.com
- **Información Faltante** Tu solicitud está incompleta y requiere documentación adicional.
- Recibirás un correo electrónico con los documentos necesarios y tendrás hasta 30 días para enviarlos.

Qué debes hacer:

- Responde directamente al correo electrónico de Información Faltante con los documentos adjuntos, o
- Iniciar sesión en el portal accede al portal utilizando tu número de caso o tu cuenta de LUMA para cargar la información.
- Cargar la información solicitada. Luego de subir los documentos, asegúrate de presionar el botón “Enviar (Submit)” nuevamente para que la solicitud pueda continuar su revisión.

Qué debes hacer si ya enviaste la información solicitada:

- No necesitas hacer nada adicional.
- Espera comunicación de: LUMA Reembolso EE@mail.luma.ri-app.com
- **Aprobado:** La solicitud ha cumplido todos los requisitos del programa y ha sido aprobada para el pago. Esto significa que el reembolso está listo para procesarse de acuerdo con los procedimientos de pago del programa.

Qué debes hacer:

- No necesitas tomar ninguna acción adicional.
- El cheque será enviado por correo.
- El tiempo estimado para recibirlo es de 4 a 6 semanas a partir de la fecha de aprobación.

- Recibirás un correo electrónico cuando el cheque haya sido enviado.
- **Rechazado:** La solicitud fue denegada. El cliente recibirá una notificación por correo electrónico con información relacionada a la decisión.

Qué debes hacer:

- Revisa el correo electrónico que recibirás con información relacionada a la decisión.
- Si necesitas aclaraciones adicionales, sigue las instrucciones provistas en ese correo.
- **Pagado:** El cheque de reembolso ha sido emitido y enviado por correo al beneficiario indicado en la solicitud. Debes considerar el tiempo estándar de entrega por correo. Los solicitantes también recibirán notificaciones por correo electrónico si se requiere información adicional o cuando el estado de la solicitud cambie. Esto asegura que los solicitantes estén siempre informados durante todo el proceso de revisión y pago.

Qué debes hacer:

- No necesitas tomar ninguna acción adicional.
- El cheque fue enviado por correo a la dirección indicada en tu solicitud y puede tardar entre 4 a 6 semanas desde la fecha de aprobación.
- Si no recibes el cheque luego de ese periodo, revisa tu correo electrónico y sigue las instrucciones provistas en los mensajes enviados desde: LUMA Reembolso EE@mail.luma.ri-app.com

Incentivos, límites y tiempo de procesamiento

Disponibilidad de incentivos

- Se otorgan bajo el principio “Primero en completar, primero en ser atendido”, sujetos a la disponibilidad de fondos.

Plazo para presentar solicitudes residenciales

- 90 días a partir de la fecha de compra

Límites de incentivos

- Los incentivos no pueden exceder el costo total instalado.
- **Mini-split residencial sin ductos:** limitado a tres (3) unidades por cuenta por año del programa.

Método de pago

- Los pagos se emiten mediante cheque y se envían por correo al beneficiario aprobado indicado en la solicitud, a menos que se indique lo contrario.

Tiempo de procesamiento

- Las solicitudes generalmente se procesan entre **6 y 8 semanas** después de la aprobación final.

Preguntas y apoyo

Si tienes preguntas o necesitas asistencia, comunícate con Experiencia del Cliente de LUMA al **1-844-888-5862 (LUMA)**. También están disponibles las opciones de contacto en el <https://lumapr.com/rebate-hogar-eficiente/>.

LUMA Energy Efficiency
Rebate Program:
Application Portal Quick
Start Guide
Residential

June 2026



Purpose

This guide provides clear and simple instructions to apply for your rebate. It outlines eligibility criteria, required documentation, and the steps required to complete your application through the Rebate Application Portal.

General Program Information

For residential customers:

Applications must be submitted **within 90 days** from the purchase date of the equipment.

How to Apply for the Rebate

STEP 1 – Verify Eligibility

You may apply if:

- You have an active residential account
- The equipment you purchased meets eligibility requirements.

Eligibility requirements:

- Equipment must be completely new. Used, rented, or refurbished equipment is not eligible.
- Equipment must meet efficiency standards established by the program.

Residential measures – efficiency eligibility criteria

Type of Equipment	Certification/Requirements	Key Specifications
Solar Water Heater (SWH)	OG-100 Certified or ENERGY STAR Certified Directorio ES / Directorio SRCC	The existing equipment to be replaced may be electric or propane gas.
Tankless Water Heater (Electric)	AHRI Certification Directory or UL / AHRI Certified / UEF > 0.91 / AHRI Certification Directory	New Equipment or Replacement Qualify for program incentives.
ENERGY STAR Refrigerator	ENERGY STAR v5.0 Certified Refrigerators / ENERGY STAR EPA ENERGY STAR	The new appliance must have a capacity of ≥ 7.75 cubic feet (cu ft).
ENERGY STAR Freezer	ENERGY STAR v5.0 Certified Freezers / ENERGY STAR EPA ENERGY STAR	The new appliance must have a capacity of ≥ 7.75 cubic feet (cu ft).
Ductless Air Conditioner (Mini Split)* *Maximum of 3 units per account number per program year	AHRI Certification Directory / AHRI Certified	• Level 1: $\leq 12,000$ Btu/h $\rightarrow$ SEER2 ≥ 21 • Level 2: $> 12,000$–$24,000$ Btu/h $\rightarrow$ SEER2 ≥ 20 • Level 3: $> 24,000$–$36,000$ Btu/h $\rightarrow$ SEER2 ≥ 19 • Level 4: $> 36,000$–$60,000$ Btu/h $\rightarrow$ SEER2 ≥ 16
Window Air Conditioner	ENERGY STAR v4.1 / Room Air Conditioners ENERGY STAR	Capacity of $\leq 28,000$ Btu/h

STEP 2 – Gather Information and Documents

You will need:

- Your account number and name of the account holder
- Invoice or receipt showing total cost, brand and model, quantity and installation date.

Important:

- Unpaid invoices are not accepted.
- Providing complete information speeds up the process.

STEP 3 – Submit Your Application

Online Option

Access the portal at <https://eerebates.lumapr.com>

In the portal you can:

- Validate your account
- Enter project details
- Upload documents
- Submit your application

Paper Option

If online submission is not possible, call **1-844-888-5862** to request the form. Mail it to:

ATTENTION: LUMA Rebate Programs

PO Box 364267

San Juan, PR 00936-4267

You can also take the application to any regional office to receive assistance. **Email submissions are not accepted.**

Steps to Submit Your Application in the Portal

Access the rebate portal: <https://eerebates.lumapr.com>.

Select your role:

- **Customer:** if you are applying on your own behalf, click **PROCEED AS CUSTOMER**.
- **Contractor:** if you are applying on behalf of a customer, click **PROCEED AS CONTRACTOR**.
- **Enter your information:**

- Account number
 - Full name (must match the name on the LUMA bill)
 - ZIP code
 - Email address
 - Language preference
- Click **SUBMIT** to validate the account.
- Two-step verification
 - After clicking SEND, the system will send a 6-digit verification code to the customer's registered email address.
 - Enter the verification code exactly as it appears in the email. The code will expire in 5 minutes.
 - Click VERIFY to continue.
 - If you do not receive the code, click RESEND CODE.

Once the code is successfully validated, you will be able to proceed to the next step.

- Confirm the LUMA account type.
- Select the appropriate account type:
 - **Residential**

If the system correctly identifies your account type, click **CONTINUE**. If it does not identify it correctly, click **DO NOT PROCEED** and follow the on-screen instructions.

1. Accept the Terms and Conditions

- You must review and accept the terms to continue with the application.
- Scroll through the text.
- Print or email a copy (optional).
- Click **ACCEPT**.

2. Complete the Project Information

- Once the account is validated, the portal will display your information, including:
 - Account holder's name
 - Installation address

- Installation date
- City/state/ZIP code
- Confirmation of acceptance of the Terms of Use
- Contractor information (if applicable)

IMPORTANT: This information confirms that the account has been correctly identified. However, you **cannot edit** your information on this page because it is auto-filled based on LUMA's account records. If you need to update the customer's name, mailing address, or any other detail shown in the **CUSTOMER PROFILE** section, you must make those changes in the **BENEFICIARY INFORMATION** section.

For detailed instructions, refer to **COMPLETE BENEFICIARY INFORMATION**. Note that a photo ID or proof of mailing address will be required.

3. Update Email or Language Preference (optional)

- To make changes, select **UPDATE**.
- To start a new application, go to **REBATE APPLICATIONS** and select **HERE**.
- Accept the program's **Terms and Conditions** to continue.

For customers:

- Review the Terms and Conditions for the rebate application.
- Print or email a copy (optional).
- Check the box to accept the terms.
- Click **CONTINUE**.

For contractors:

- Click **SEND EMAIL TO CUSTOMER** to send the Terms and Conditions to the customer.

IMPORTANT: Contractors will receive an email notification once the customer accepts the Terms and Conditions. These documents will also appear under the **Documents** tab of the application. If you are completing the application on behalf of the customer, you **cannot** continue entering project information until the customer signs the terms.

4. Enter the Project Information

- Complete the required project information according to the type of application, including:

Household information:

- Number of people living in the home
- Combined annual income of all household members over age 18

Installation location:

- Address
- City
- State
- ZIP code

Installation details:

- Installation date (MM/DD/YYYY)

Name of the person who performed the work:

- Contractor's name
- Business or company name
- Phone number
- Email
- Business address (city, state, ZIP code)

When finished, click **SAVE** and then **NEXT STEP**.

Select the eligible measure or equipment type

- Select the measure or equipment type in the dropdown menu.
- Enter the specific details for each measure.

Technical information for the measure

- Provide the required technical data.
- Complete all mandatory fields (*).
- Verify that all information is accurate.

Adding multiple measures or units

- Enter each unit separately, even if they belong to the same category.
- To add another unit:
 - Click **ADD NEW MEASURE**.
 - Select the measure or equipment type.
 - Enter the brand, model, quantity, and specifications.
- Click **SAVE** and then **NEXT STEP**.

IMPORTANT:

If you install or replace units of different brands or models, each one must be entered as a separate measure; the system does not allow them to be combined in a single entry. This ensures each unit is correctly recorded and appears separately in the application.

Uploading Required Documents

You must upload the invoice or receipt for the equipment that has been fully or partially paid (showing the total cost, quantity, brand/model, and installation date). **Unpaid invoices are not accepted.**

Additional documents (if applicable):

- Certifications (ENERGY STAR, AHRI, UL, DLC, OG 100).
- Photos of the equipment (data plate, installed unit, installation area).

Actions:

- To select the files, click BROWSE.
- Then click UPLOAD FILE.
- Press NEXT STEP.
- Confirm all uploaded documents.

IMPORTANT

- Review the documents table to verify that:

- all required documents have green check marks (this only indicates that the file was uploaded correctly; it does not imply approval from the program team);
- the file names and types, as well as upload dates and times, are correct; and
- no required documents are missing.

Additional documents

- Once all required documents are complete, the **ADDITIONAL DOCUMENTS** option will appear. You may upload supporting documentation, such as:
 - Warranty certificates
 - AHRI certificates
 - DLC listing documents
 - Additional photos
 - Any other relevant documentation

It is not necessary to upload them one by one; you can select multiple files at once and upload them together from this same option. To continue, select **NEXT STEP**.

Beneficiary Information

Review and accurately complete the beneficiary's information to avoid delays in payment. Pay special attention to the spelling of the name and the mailing address.

- The address must be a location where the customer regularly receives mail.
- Enter the information exactly as it should appear on the check.
- An incorrect or incomplete address may delay delivery or cause the check to be returned.

Beneficiary selection

When completing the BENEFICIARY INFORMATION section, select one of the available options. This selection determines who will receive the rebate check and what additional information or documents may be required.

Option 1: “I am the beneficiary; send the check to my billing address.”

Select this option if the check should be sent directly to the account holder using the registered billing address.

- No changes to the beneficiary’s name or mailing address are required.
- No documents will be requested unless the system is unable to verify the address.
- Select NEXT STEP to continue.

Option 2: “I am the beneficiary, but my name or mailing address needs to be updated.”

Select this option if you will still receive the rebate but your name or mailing address must be corrected or updated.

Required actions:

- Upload a photo ID or supporting document.
- Enter the correct name of the beneficiary.
- Update the complete mailing address:
 - Address
 - Apartment/suite/other
 - City, state, ZIP code
- Verify that all fields are complete and accurate.

This option is typically used when:

- The name is misspelled or incorrect.
 - The address has changed or is incomplete (for example, missing the apartment or suite number).
 - There are discrepancies between identification records, the bill, and account records.
- When you finish this step, click **UPDATE MAILING INFORMATION** and then **NEXT STEP**.

Option 3: “I am not the beneficiary; I am assigning the rebate to a third party.”

Select this option if the rebate check should be issued to someone other than the account holder or beneficiary.

Required actions:

- Upload a photo ID or supporting document.
- Enter the full name of the third party and their complete mailing address.
- Select a REASON FOR THE REQUESTED CHANGE (see options below).
- If you select OTHER, provide a written explanation describing the third party's role as the beneficiary.
- Upload any additional document that the portal requests.
- Verify that all fields are complete and accurate.

This option is typically used when:

- The beneficiary is a tenant. A valid, signed lease agreement must be uploaded.
- The account holder has passed away. Supporting documentation is required (for example, a death certificate). Before issuing the rebate, the account information must be updated by calling LUMA at **1-844-888-5862**.
- **Other:** A clear and detailed explanation must be provided. Additional documentation may be requested depending on the case.

When you finish this step:

- Select **UPDATE BENEFICIARY INFORMATION**.
- Click **NEXT STEP** to continue.

Submit Your Application

- Click **FINAL VERIFICATION**.
- Select **SUBMIT REBATE APPLICATION**.

Complete survey (optional)

Applicants may provide optional feedback, including:

- Additional notes
- How did you hear about the Energy Efficiency Program?
- Click **SUBMIT SURVEY** to complete it.

Receive confirmation email

- You will receive an email confirming:

- Submission of the application
- Reference number (case)
- Processing has begun
- You may be contacted for additional information
- Save this email for your records.

How to check the status of your application

Track online

- To check the status:
 - Log in to the LUMA Rebate Application Portal.
 - Go to your rebate applications.
 - Locate your application and review its status.
 - Application statuses may include
 -
 - **Active:** Your application was started but has not yet been submitted. This means you began the application in the portal but did not complete all the steps or did not press the submit button. Applications in Active status are not reviewed by the program team.

What you should do:

- Log back into the LUMA Rebate Portal.
- Complete all required information.
- Make sure to submit the application so it can be reviewed.**Submitted:** The application was successfully submitted and is currently under review. The customer should monitor their email for communications from: LUMA Reembolso EE@mail.luma.ri-app.com

Missing Information: Your application is incomplete and requires additional documentation. You will receive an email with the required documents and will have up to 30 days to submit **them.****What you should do:**

- Reply directly to the Missing Information email with the requested documents attached, or

- Log into the portal using your case number or your LUMA account information to upload the required information.
- Upload the requested information. After uploading the documents, make sure to press the “Submit” button again so the application can continue through the review process.

What you should do if you already submitted the requested information:

- No additional action is required.

Wait for communication from: LUMA Reembolso EE@mail.luma.ri-app.com

Approved: The application has met all program requirements and has been approved for payment. This means the rebate is ready to be processed according to the program’s payment procedures.

What you should do:

- No additional action is required.
- The check will be mailed.
- The estimated time to receive the check is 4 to 6 weeks from the approval date.
- You will receive an email notification once the check has been mailed.

- **Rejected:** The application was denied. The customer will receive an email notification with information related to the decision.
- **Paid:** The rebate check has been issued and mailed to the beneficiary listed in the application. Please allow standard mailing time for delivery. Applicants will also receive email notifications if additional information is required or when the application status changes. This helps ensure applicants remain informed throughout the entire review and payment process.

What you should do:

- No additional action is required.

The check was mailed to the address provided in your application and may take 4 to 6 weeks from the approval date to arrive.

Incentives, limits, and processing time

Incentive availability

- Incentives are granted on a “First to complete, first to be served” basis, subject to available funds.

Deadline to submit residential applications

- 90 days from the purchase date

Incentive limits

- Incentives cannot exceed the total installed cost.
- Residential ductless mini-splits: limited to three (3) units per account per program year.

Payment method

- Payments are issued by check and mailed to the approved beneficiary listed on the application, unless otherwise indicated.

Processing time

- Applications are generally processed within 6 to 8 weeks after final approval.

Questions and support

If you have questions or need assistance, contact LUMA Customer Experience at **1-844-888-5862 (LUMA)**. Contact options are also available at <https://lumapr.com/rebate-hogar-eficiente/>