1. OBJETIVO:

Responder oportuna y técnicamente a las reclamaciones de los Clientes que generen devolución de productos vendidos por Feilo Sylvania Colombia S.A., que se hayan presentado por defectos de fabricación y que se encuentran dentro de la GARANTIA establecida para cada producto.

2. ALCANCE:

Esta Garantía aplica para los productos comercializados y distribuidos por FEILO SYLVANIA que presenten defectos de fábrica, aplica UNICAMENTE cuando los productos son operados con el equipo adecuado, son instalados siguiendo las recomendaciones o procedimientos indicados en las normas técnicas, los reglamentos, los estándares, el código eléctrico, las fichas técnicas, los catálogos, las etiquetas y utilizados para las aplicaciones correctas. La garantía cubre productos comercializados y distribuidos por FEILO SYLVANIA únicamente, y no se extiende a costos de montaje/desmontaje, instalación, desinstalación o traslado de los productos, no cubre lucro cesante afectación a terceros, ni cualquier otro concepto diferente de producto. Para mantener la garantía el(los) producto(s) no se debe(n) modificar, alterar o tratar en ningún modo con agentes químicos o de cualquier otra manera.

3. TIEMPOS DE GARANTIA

El tiempo de garantía comprometido será el indicado en la tabla a continuación y se contará a partir de la fecha de facturación de productos al Cliente de FEILO SYLVANIA COLOMBIA. Los periodos de garantía comprometidos se aceptarán según la tabla y no se alteran por consideraciones de la vida promedio de los productos.

ARTICULO	GARANTIA
Fuentes Luminosas LED	
Toledo Plus, Globo, Miniglobo, Vela, GU10, Retro, Slim, Sensor, Vintage, Vintage Filament, Nevera, Radiance, Toledo Sensor, Toledo Emergencia, Anti-Insectos, Smart, Switch, Flat, Capsula, Toledo Start, Led Cinta Smart	**12 meses**
Toledo Bulbo Azul, Rojo, Verde, Amarillo, Led Tubes Sensor 9W, 18W T8	
Toledo Dimerizable	**36 meses**
Toledo desde 4.5W hasta 18W, Toledo High Wattage 20W, 30W, 35W, 40W, 60W, 70W, 80W, 100W	**60 meses**
Led Tubes Vidrio 9W, 16W, 18W T8, Led Tubes Policarbonato 9W, 16W, 18W T8	
Luminarias LED	
Led Emergencia R1, R2, R3, Led Reflectores Jeta,, Led Bala Piso	**36 meses**
Led Panel Slim, Led Security Doble Spot, 4-Spot, Sylpendant, Led Panel Start, Germicida	**12 meses**
Led Panel 36W, IVY, Led Panel Clean, Led Panel Justice	
Led Emergencia Otras, Led Highbay Emergencia, Led Hermetica Emergencia, Led Hermética Tubos, Led Lineal ECO	
Led Downlights, Led Spot, Led Aplique, Slim	
Led Tortuga, Led Decorativo Exterior, Led Outdoor Orion	
Led Reflector Jeta Start, Led Jeta Smart	
Led Hermética Eco Proof, Batten, Lineal Minicontinuum, Lineal Comercial	**18 meses**
Led Panel desde 3W hasta 30W y SP, Led Panel 40W, 45W, Led Hermetica Modulo, Modulo Dimerizable, Led Wallpack	**60 meses**
Led Downlight High Power, Ecokit, Spot Track, Kardan	**30 meses**
Led Triproof Lite	
CANOPY, GC015	
Led Proyectores Decorativos RGB – Monocolor	

COPIA CONTROLADO

Luminarias LED Solares	
Led Solar Integrada S40 y S40 Pro	30 meses
Led Light Solar Kit, Led Light Solar S, Led Solar Integrada S15	12 meses
Led Reflector Jeta Solar	
Drivers	
Led Driver hasta 45W	12 meses
Sensores	
Sensor Interruptor, Sobreponer, Sobreponer Mini, Base E27	Seis Meses
Productos Tradicionales	
Lámparas fluorescentes T12/T8/T5	12 meses
Compactos Fluorescentes	
Lámparas de Sodio	
Lámparas Metal Halide o Metalarc	

3.1 Verificación de Trazabilidad

A todo producto recibido para tramite de garantía se le verificará la trazabilidad para determinar si aplica el periodo comprometido. Productos con alteraciones en la trazabilidad, sin trazabilidad o con la trazabilidad borrada no tendrán garantía.

No se reconocerá extensiones de periodos de garantía de productos vendidos por Feilo Sylvania Colombia S.A. que permanezcan en lenta rotación almacenados en bodegas de los Clientes.

4. RECONOCIMIENTO DE LA GARANTIA

Feilo Sylvania Colombia S.A. se reserva el derecho de examinar los productos y/o las instalaciones objeto de la reclamación, para verificar la causa de la falla.

Si los productos instalados fallan durante el periodo de garantía indicado para cada producto y la causa se determina como un defecto de fabricación, previa verificación del cumplimiento de los requisitos mencionados en el alcance de esta norma, Feilo Sylvania Colombia S.A. determinará la forma de reconocimiento de la garantía:

4.1 Por Reparación o Servicio Técnico

Feilo Sylvania Colombia S.A. determinará si el producto devuelto por garantía puede ser arreglado o hará la entrega de un producto previamente reacondicionado y lo devolverá como reemplazo en condiciones óptimas de funcionamiento. Este servicio se realizará en las instalaciones de Feilo Sylvania Colombia S.A. y no cubre desinstalación, desmontaje/montaje, reinstalación, ni traslado de los productos al lugar de uso.

4.2 Por Reposición de producto

Feilo Sylvania Colombia S.A. podrá optar por: suministrar en reemplazo producto nuevo de similares características o la versión actualizada del producto recibido para reconocimiento de garantía. El tiempo de garantía, para los productos entregados en reemplazo, se continuará aplicando a partir de la fecha de la factura original. Este servicio no cubre montaje/desmontaje, traslado ni reinstalación de los productos al lugar de uso.

4.3 Por Nota Crédito

Feilo Sylvania Colombia S.A. podrá emitir una Nota Crédito, esta será únicamente por los productos que se encuentren dentro de los periodos de garantía y cumplan con los requisitos para el reconocimiento de la misma.

COPIA CONTROLADO

Nota:
En cualquiera de los casos bien sea Reposición o Nota Crédito, a discreción de Feilo Sylvania Colombia S.A. se podrá aplicar reconocimiento parcial, este será un valor correspondiente al tiempo restante para el cumplimiento de los tiempos de garantía de un producto. Es decir que, si un producto tiene dos años de garantía y falla por defectos de fabricación durante el primer año, Feilo Sylvania Colombia S.A. podrá entregar una Nota Crédito por un monto parcial que corresponderá al tiempo faltante para el cumplimiento de la garantía o hará la reposición de un producto o cantidad de productos de similares características cuyo valor corresponda al tiempo restante de la garantía comprometida del producto inicialmente reclamado.

Feilo Sylvania Colombia S.A. cubrirá los gastos de transporte de los productos reconocidos a las instalaciones del cliente, donde se haya despachado originalmente la mercancía.

5. EXCEPCIONES, EXCLUSIONES Y LIMITE DE LA GARANTÍA

5.1 Verificación en la recepción del producto.

En el momento de la recepción de la mercancía, el Cliente verificará las condiciones, cantidades y referencias del producto. Si no se encuentra ninguna observación en la guía en el momento en que el Transportador hace la entrega, Feilo Sylvania Colombia S.A. no aceptará posteriores reclamaciones de producto averiado o golpeado, abollado, rayado, sucio, quebrado, faltante, partes y piezas deterioradas o incompletas, o que presenten etiquetas colocadas por el cliente. No tienen validez los sellos que indiquen "RECIBIDO SIN VERIFICAR CONTENIDO"

5.2 Condiciones en la Instalación.

Esta garantía no aplica cuando no se cumplan las condiciones de instalación registradas en los reglamentos, los estándares, el código eléctrico, en las fichas técnicas, instructivos, diagramas, y/o usos dados más allá de las especificaciones técnicas del producto, incluyendo tensión de operación inestable o fuera de los rangos, conexión a red eléctrica provisional, distorsión de armónicos o ruido eléctrico en la red mayor de lo permitido por la norma, temperatura ambiente mayor a la soportada por el producto, falta de conexión a tierra, falta de hermeticidad de las conexiones eléctricas, montaje en superficies inestables e inadecuadas, condiciones pobres de ventilación, instalación de productos a sensores de movimiento o luz día con retardos de apagado muy cortos, instalación de los productos por personal no calificado o manipulación inadecuada al momento de la instalación.

5.3 Modificaciones al Producto

La garantía pierde toda su validez en caso de: Que personas no autorizadas por Feilo Sylvania Colombia S.A. efectúen algún tipo de reparación, alteración o modificación a los productos, aplicación de algún recubrimiento para sellar o aislar o aplicación de algún tipo pintura. Tampoco se aceptarán garantías por modificaciones realizadas como cortes de cables o alambres, tornillos o tuercas retiradas, producto alterado físicamente.

5.4 Fallas externas:

No se reconocerá garantía por mala condición del suministro eléctrico, efectos de variaciones u oscilaciones de tensión, descargas atmosféricas, manipulación inadecuada en el momento de la instalación, aumentos o caídas de tensión, variación en la red, vibración en el sitio de montaje, humedad, lluvia, incendios, asonadas, efectos de la naturaleza, golpes, caídas y exposición a materiales corrosivos y/o explosivos.

COPIA CONTROLADO

5.5. Inventario y Condiciones de Almacenamiento

Feilo Sylvania Colombia S.A. no aceptará devoluciones de productos en buen estado por lenta rotación, por almacenamiento indebido y/o con protección inadecuada.

5.6 Uso del producto

Esta garantía no aplica cuando no se sigan las recomendaciones e instrucciones acerca de la aplicación de los productos (uso interior o exterior cualquiera que sea el caso), indicados en las etiquetas, los empaques, manuales de instalación y/o fichas técnicas; también la garantía pierde validez por uso inadecuado, por envejecimiento natural y desgaste de los componentes y/o materiales de los productos después de instalados, utilizados y en funcionamiento por un periodo de tiempo igual o superior a seis meses.

NOTA 1 : Los bombillos Toledo utilizados en aplicaciones industriales como cultivos de flores (invernaderos) o cualquier otro tipo de cultivo o crecimiento de animales (granjas avícolas etc), perderán totalmente la garantía, salvo que su aplicación lo permita en las especificaciones declaradas para cada producto.

NOTA 2: Productos en liquidación no tienen garantía

6. ACEPTACION DE DEVOLUCIONES

Feilo Sylvania Colombia S.A. únicamente aceptará devoluciones cuando se presente un error por parte del Asesor Comercial en la toma del pedido, o por un error de despacho y logística.

Para estos casos, la mercancía y su empaque deben ser devueltos en perfecto estado, sin evidencia de uso y el empaque debe ser el original. Los productos que no cumplan con los requerimientos serán devueltos a los clientes y el flete será a cargo del mismo.

7. TIEMPO DE RESPUESTA

El departamento de Control de Calidad de Feilo Sylvania Colombia S.A. cuenta con un tiempo de respuesta inicial de veinte (20) a treinta (30) días contado a partir de recibido el producto en el área, con el fin de realizar los trámites respectivos tales como revisión, servicio técnico y reposición de productos.

En caso de que sea necesario el concepto técnico por parte del Centro de Investigación y Desarrollo de Feilo Sylvania en China o de la línea de producción, lo que incrementa los tiempos de análisis y respuesta de los casos; el cliente debe ser informado por parte del Asesor Comercial de dicho trámite.

8. COMO HACER EFECTIVA SU GARANTIA

Comuníquese con su Representante de Ventas, quien le indicará cómo proceder con la reclamación, y tenga en cuenta las siguientes observaciones:

8.1 Toda devolución para garantía de productos debe tener el número de factura, requisito indispensable para iniciar el trámite.

COPIA CONTROLADO

8.2 Se realizará servicio técnico cuando el producto sea reparable, para cambiar o recuperar el desempeño de los componentes, de acuerdo al tiempo de garantía establecido para cada elemento; el servicio de reparación es totalmente gratuito. No hay trámite de Nota Crédito. Este servicio no cubre montaje/desmontaje, ni traslado de los productos del lugar de uso o reinstalación de los mismos y únicamente se realizará en las instalaciones de Feilo Sylvania Colombia S.A.

8.3 La aceptación de devoluciones, que no sean por calidad del producto, se tramitarán UNICAMENTE con la autorización del Gerente de Área y la aprobación de la Gerencia General o la Gerencia Financiera previa verificación del Área de Gestión de Calidad para determinar si el producto se encuentra en perfecto estado incluyendo el empaque. Productos con empaques deteriorados se devuelven al cliente.

8.4 Todo producto en buen estado enviado por el Cliente con la descripción "Producto en mal estado" y la devolución de artículos que no se encuentran dentro de la garantía, serán reportados al asesor del Cliente quien deberá realizar la solicitud de devolución y coordinar el pago respectivo del flete para retorno y el costo de la revisión del producto.

8.5 Cuando se soliciten Visitas Técnicas, Feilo Sylvania Colombia enviará, cuando lo considere necesario, un Técnico capacitado en productos de iluminación para hacer la inspección del lugar, verificar las condiciones de instalación y estado del producto. En el caso de requerirse revisiones en altura, **el cliente deberá suministrar el personal y equipos de seguridad necesarios, tales como escaleras, andamios, elevadores o similares debidamente certificados para la ejecución de la misma**. Asimismo, si los resultados de la visita y evaluaciones de laboratorio evidencian que la falla del producto corresponde a una inadecuada instalación, el costo de la visita será facturada al Cliente. La cual se emitirá junto al reporte de la visita Técnica.

9. OTRAS CONSIDERACIONES

9.1 Cuando Feilo Sylvania Colombia lo estime conveniente, a su discreción y no se pueda o no se haya realizado visita Técnica, solicitará información respecto a las condiciones de la instalación de los productos y datos de las unidades en presunta falla. Hasta tener la información disponible, Feilo Sylvania Colombia podrá determinar si la garantía es o no procedente, esto podrá incrementar el tiempo de respuesta.

9.2 Las devoluciones de producto son recibidas para revisión y no implican un compromiso para aceptar la garantía.

9.3 El departamento de control de calidad no autoriza, tramita ni realiza reposiciones por anticipado. Todo proceso de garantía se gestiona con la revisión y evaluación física de los productos que se alleguen al departamento de control de calidad.

9.4 El departamento de control de calidad no emite conceptos sobre productos cuya falla se reporte y el cliente únicamente envíe muestras de producto en falla. El concepto de falla se da sobre el producto individual recibido físicamente en el departamento, el cual no involucra o incluye productos o lotes aún instalados.

Lo mencionado constituirá el único recurso para el comprador y la única responsabilidad de Feilo Sylvania Colombia S.A. NO HAY NI SE PRESUME NINGUNA OTRA GARANTIA PARA MERCANCIAS CON PROPOSITOS GENERALES O PARTICULARES. En ningún caso Feilo Sylvania Colombia S.A. será responsable por cualquier otro costo por daños incluyendo lucro cesante, daños incidentales, especiales, consecuenciales, costos de montaje o desmontaje o mantenimientos o traslados de los productos

COPIA CONTROLADO

Feilo Sylvania Colombia S.A, se reserva el derecho a cambiar sus POLITICAS DE GARANTIA, cuando lo estime conveniente y sin previo aviso.

Esta Política para Manejo de Garantías anula y reemplaza todas las versiones anteriores.

ACEPTACION DEL CLIENTE

Nombre :

Doc. ident. N° :

Cargo :

Fecha de Aceptación:

Firma del Cliente: ----------

Versión	Aplicación a partir de:	Motivo
08	Mayo de 2016	Ajuste en los tiempos de garantía de los productos, según lo ofrecido por los Proveedores
09	Agosto de 2017	Ajuste en los tiempos de garantía de los productos, según lo ofrecido por los Proveedores
10	Noviembre de 2018	Actualización Alcance, Actualización de productos, adición numeral 3.1, ampliación detalles sección 5, adición sección 7, ampliación detalles sección 8 y adición sección 9
11	Febrero de 2020	Actualización de Alcance, Actualización de Productos, cambio detalles numeral 4.1, cambio detalles numeral 5.2, ampliación sección 8 numeral 3, ampliación detalles sección 9
12	Enero de 2021	Actualización de Productos, cambio detalles numeral 4, ampliación sección 6, ampliación sección 8 numeral 5, ampliación detalles sección 9
13	Agosto de 2021	Actualización del Alcance, actualización de Productos y tiempos de garantía, ampliación sección 3.1., cambio y ampliación de detalles numeral 4 secciones 4.1 y 4.2, ampliación detalles sección 8 numeral 8.5, ampliación detalles sección 9 numerales 9.1 y 9.4.
14	Mayo de 2022	Actualización de Objetivo, Alcance, Actualización de productos y tiempos de garantía, ampliación detalles sección 5 numerales 5.2, 5.4, 5.5, 5.6, ampliación detalles sección 8 numeral 8.5, ampliación nota validez política.
15	Agosto de 2022	Actualización de productos y tiempos de garantía
16	Noviembre 2022	Actualización de productos y tiempos de garantía, Sección 5 inclusión notas aclaratorias

COPIA CONTROLADO