POLÍTICA DE GARANTÍAS

Diciembre 01 de 2024 – Versión 16

Queremos brindarte la mejor experiencia con nuestros productos, es por esto que nos interesa que conozca sobre la política de garantías.

Iluminaciones Técnicas S.A (en adelante **ILTEC**), garantiza la calidad, idoneidad, seguridad y buen funcionamiento de todos sus productos. ILTEC da efectividad a sus garantías conforme a la Ley 1480 de 2011, el Decreto 735 de 2013 y las normas que le modifiquen y complementen.

Garantía limitada

La garantía sólo aplica a productos de iluminación manufacturados, integrados y/o comercializados por ILTEC en el territorio colombiano. Todos nuestros productos cuentan con un periodo de garantía limitado, el cual se especifica en este mismo documento.

Términos y condiciones

- Si se reporta un producto dentro del periodo de garantía, ILTEC realizará el diagnóstico técnico para determinar si ésta aplica o no. Si la garantía aplica, ILTEC procederá a realizar la reparación o reposición del producto o componentes. No incluye costos de desinstalación y reinstalación del producto.
- Toda solicitud se atenderá en un tiempo máximo de 15 días hábiles siguiente a la recepción. El proceso de reparación se realizará dentro de los 30 días hábiles contados a partir del día siguiente a la recepción del producto.
- Si el producto ha sido descontinuado, descatalogado o no cuenta con inventarios, ILTEC puede reemplazarlo con un producto equivalente, teniendo en cuenta la evolución técnica del producto y sus componentes.
- La garantía sólo aplica cuando los productos han sido manipulados e instalados correctamente dentro de sus parámetros eléctricos y rangos de funcionamiento. Toda luminaria debe contar con su instalación a tierra, como lo indican las normas vigentes.
- Luminarias instaladas en cielos falsos deben asegurarse o soportarse de la losa o estructura de la edificación con guayas, cables, varillas o cualquier elemento que garantice su estabilidad. Estas no deben quedar soportadas solo por la estructura del cielo raso.
- La garantía será nula si el producto es utilizado con finalidades diferentes para las que fue diseñado, si surten reparaciones o modificaciones.
- En caso de garantía anticipada, los productos objetos de garantía deberán ser devueltos a ILTEC una vez se realicen los cambios y en un término no mayor a 15 días hábiles contados a partir del día siguiente de la recepción de los productos para el reemplazo. El reclamo de garantía será efectiva únicamente si se realiza la devolución de éstos, la no devolución dentro de los términos establecidos se procederá a realizar una factura por el valor de los mismos.

Proceso para las reclamaciones de garantías

Para solicitar la efectividad de la garantía legal:

1. El cliente debe informar a ILTEC a través del Consultor Integral de Proyectos – CIP.
2. En el momento de la solicitud, el cliente deberá suministrar la siguiente información:
   - Cantidad y descripción del producto o los productos objetos de la solicitud.
   - Datos de la compra. Recomendamos presentar la factura de compra para agilizar el proceso.

- Detallar la avería técnica que considera tiene el producto o el motivo por el que está solicitando la garantía.

3. El producto deberá enviarse embalado y rotulado con la información completa del remitente.

POLÍTICA DE **GARANTÍAS**

Generalidades

- Información adicional o una visita al sitio podría ser solicitada, esta visita podría tener costo adicional.
- Cuando la garantía no se justifique se podrán generar costos de transporte, pruebas y de manejo asociados.
- El periodo de garantía inicia a partir de la entrega del producto al cliente, excepto cuando la instalación la realiza ILTEC, en este caso, el periodo inicia con la fecha consignada en el acta de entrega y será de 1 año para los servicios de instalación especificados en la propuesta.
- No se iniciará un nuevo periodo de garantía en caso de reparación o reposición del producto después de reclamación aprobada.
- El estado de mora supedita los procesos de garantías hasta normalizar las obligaciones de cartera con ILTEC, en este caso la fecha de solicitud de garantía inicia el día en que se genere su respectivo paz y salvo.

Limitaciones a la garantía

La garantía es limitada y por lo tanto se excluye cuando:

- Se tiene mal almacenamiento, mala manipulación, instalación, desinstalación o intervención de los productos. Se excluye también el suministro y/o costos por equipos de altura, herramientas y/o materiales o accesorios de instalación.
- Las instalaciones eléctricas presentan malas, anómalas, inestables o inadecuadas condiciones de suministro eléctrico como picos, fallas a tierra, sobretensiones o bajas tensiones.
- La carcasa del driver, balasto o batería se encuentre abierta, perforada o golpeada.
- Los cables estén cortados de raíz, excepto para los balastos que tengan bornera.
- La marcación del proveedor, el código del producto, lote y fecha de fabricación se encuentren ilegibles.
- Los tubos fueron mal instalados en los sockets o cuando fueron operados por algún tipo de sensor.
- La luminaria o producto integrado presenta humedades, oxidaciones, golpes o cualquier otro deterioro.
- Las luminarias con equipo de emergencia no fueron instaladas adecuadamente ya que estas deben trabajar con circuitos independientes no interrumpibles. El circuito o línea no interrumpible nunca debe ser desconectado de la luminaria de emergencia. La ausencia del circuito o línea no interrumpible impedirá el funcionamiento normal del equipo, originando un acelerado deterioro de la vida útil de la batería y de la luminaria por excesivos ciclos de carga y descarga y perderá la garantía por mal uso del producto.
- Problemas causados por fenómenos naturales como: terremotos, inundaciones, tormentas eléctricas, etc., por condiciones accidentales o provocadas como humedad, incendios, uso en corrientes o voltajes incorrectos, fluctuaciones de voltaje, vandalismo, robo o similares.
- Problemas causados por la invasión de elementos extraños al producto como agua, polvo, arena, insectos, roedores o cualquier otra sustancia que afecte el funcionamiento del producto.
- El comprador renuncia a solicitar la garantía, cuando haya realizado alguna intervención o alteración del producto.

Diciembre 01 de 2022 – Versión 14

Periodo de garantía

Los periodos de garantía se basan en un comportamiento promedio de encendido anual de acuerdo al tipo de luminaria y usos dados a la misma. Estos se encuentran explícitos en algunos productos comercializados y definen su uso a un número limitado de horas al día de acuerdo a la expectativa de vida útil con la cual se concibieron.

En la tabla a continuación encontrará los diferentes tipos de producto y sus respectivos periodos de garantía, expresados en años.

POLÍTICA DE **GARANTÍAS**

TIPO	PRODUCTO	GARANTÍAS		OBSERVACIONES
		Chasis	KIT	
Luminarias Manufacturadas e Integradas con PCB LED de Uso Interior	Albar - Antivandálica - Arrow - Atenea - Axis - Bañadora - Block - Cabeceras - Clean – Confort - Coral - Corner - Delta - Flat -Flux - Gema - Hexal - High Bay - IF Slim Max - Iltelux - Livana – Manta -Negatoscopio - Odin - Opera - Poste - Soft - Star - Templa - Trafic - Tria - Triax - Triplight - Velus	10	5	
Luminarias Manufacturadas e Integradas con Tubos LED de Uso Interior	Cabeceras - CCCE - ECO - Clean - Delta - Fly - Gaviota - High Bay - IF - Iltelux - LFS - Lotto - Negatoscopio - Regleta - Templa - Titan - Tria -Triplight - Vesta	10	5	Policarbonato > 50000 h
			3	Vidrio ≥ 30000 h & ≤ 50000 h
Luminarias IP65 Herméticas Con PCB y Drivers de Uso Interior	IT 100 AQ - AQW - AQS - AQWS Policarbonato	2	5	IT
	IT 100 SPH en Policarbonato & Fibra de vidrio	3	5	IT
	Eco	5	5	SOC
Luminarias IP65 Herméticas + Tubos LED de Uso Interior	IT 100 AQ - AQW - AQS - AQWS Policarbonato	2	5	Policarbonato > 50000 h
	IT 100 SPH en Policarbonato & Fibra de vidrio	3	3	Vidrio ≥ 30000 h & ≤ 50000 h
	Eco	5	1	Eco < 30000 h
Apliques Manufacturados e Integrados de Uso Interior y/o exterior	Aro - Astro - Bacco - Begonia - Campana - Cilindro - Combo - Cubo - Domo - Eolo - Oval - Tortuga - Wallpack	10	5	Tecnología LED Integrado - COB
			1	Fuentes LED G10 - GU5.3 - E27
Apliques de Uso Exterior Comercializados en Plaza	Balizas - Reflectores - Spot - Apliques - Baliza Piso	3	3	DES
	Reflector - Tortuga - Bombillos	1	1	LUM & MB
	Baru - Calima - DJK - Farol - LSC - Omega - Raled	5	5	RA
	Alder - Duna - Alhama	5	5	SOC -
	High Bay 100 W - 150 W y 200 W	5	5	SOC
Downlights y Spots LED para Interiores	Aura - Neptuno - Saturno (COB - SMD)	5	5	IT - Tecnología LED Integrado – COB
	Spot Core - (COB)	5	5	IT - Tecnología LED Integrado – COB
	Spot Draco / Puma - Fuentes LED GU10 - GU5.3 - E27	3	3	TAL - Otras Marcas 1 año
	Spot 20 W – 30 W y 35 W - Integrados	3	3	SOC
	Mercurio GU10 / GU5.3	3	1	Para el Bombillo

Luminarias Manufacturadas e Integradas con Downlights LED o Panel LED de Uso Interior	Cilindros Aura - Neptuno - Saturno	5	5	
	Cilindros Mercurio y Panel LED	5	1	Uso máx. panel 6 horas/día
	Cilindros Integrados 15 W TL541	2	2	SOC
	Con Otras tecnologías - Fluorescente o Incandescente	1	0	
Balastos y Drivers	B. Electrónicos	NA	1	
	Drivers Xitanium - OT - Mean Well		5	PH - OS – MW
Cintas Colors LED	Standard - Pro - Pro High Efficient & Run long - Toning - Toning RGBW	NA	5	
	Pro High Density - Vario - Toning RGB & RGBWW - High Voltage		3	
Luminarias de Emergencia	Alena y Salida	3	3	IT
	Línea Zemper	1	1	ZP
	Línea Daisalux y Normalux	1	1	DS – NL
	Baterías de Emergencia Autónomas	NA	5	IT
PCB	PCB > 50000 h	NA	5	
	PCB ≥ 30000 h & ≤ 50000 h		3	
	< 30000 h		1	
Difusores y Reflectores	Acrílicos – MMPA	NA	10	
	Aluminio Especular		10	
	Sockets		1	

POLÍTICA DE **GARANTÍAS**

TIPO	PRODUCTO	GARANTÍAS		OBSERVACIONES
		Chasis	KIT	
Luminarias Importadas	Arbor - Fail Safe - Gleon - Halo - Invue – Lumark - Metalux - Navion - Night Falcon - Prevail - Streetwork - Verdeon - Xtor	5	5	Cooper Lighting
	Technical: Spotlights - Recessed downlights - Surface downlights - - Modular downlights - Suspended and surface linear System - Led Panel - Baht **Decorative:** Pendants - Wall or ceiling - Table lamps and floor lamps - Spotlights **Outdoor:** Uplight recessed - Recessed wall fixture - Spotlights - Surface mounted - Wall fixtures - family	5	5	Forlight

	Technical: Spotlights - Low Voltage - Downlights - Suspended - Lineal Light Systems - Wall fixtures - Modules - Led strips - Signal **Decorative:** Pendants - Ceiling fixtures - Wall fixtures - Shades - Reading lights - Table lamps - Bath **Outdoor:** Linear - Wall washer - Sumergibles - Spotlights - Architectural - Landscape - Bollards Standard use - Landscape scenography - Streetlights - Chillout - Classic - Wall fixtures - Up&Down light - Direct general light - Accent light - Path lighting - Ceiling - Industrial light - Ceiling recessed – Wall recessed - Uplight recessed - Singposting	5	5	LEDS-C4
	Traveyo - Edge - Area Round	5	5	LED LS
	MERCURY HOME Y STORE - Panel LED SLIM Mercury 48 W 60x60 y 30x120 - Gino LED - Cintas Led Linear - Light Flex	5	5	Osram 50000 h - Con uso máximo de 8 horas diarias
	Downlight DWL On-Off - Panel Led Flatlite On- Off 60x60 y 30x120 - Cinta LED Valué Flex	3	3	Osram 30000 h - Con uso máximo de 8 horas diarias
	Cintas LED	5	5	OS
	Essential - High Bay - Mini Flood - Road Flair - Tango	5	5	PH
	Panel Led 60x60 y 30x120 - Panel Circular < 25000 h	2	2	Con un uso Máx. de 8 diarias
	Color Kinetics	5	5	
	Color Kinetics línea Vaya	3	3	
	Luminarias Convencionales - Panel LED < 15 h	1	1	
Balas y Panel LED	PL Philips y Tecnolite: vida útil > = 50000 h	NA	5	
	PL Philips: vida útil < = 30000 h		3	
	Bala Osram DIMERIZABLES		5	
	Bala Osram On-Off		3	
	PL Otras Marcas Vida útil < 30000 horas* Uso Residencial		1	1000 h/año V Nominal Constante.
Control	Sensores, actuadores y foto sensores	NA	3	Leviton - Cooper Controls
	Botoneras y Dimmers		3	
	Equipos y Software		3	
	General		2	KNX
	Equipos de Control – PPM		2	Lutron

Las demás gamas de productos que no se mencionen en esta tabla tienen garantía limitada de 1 año.