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. DEFINICIONES.

Las siguientes definiciones fueron tomadas de la ley 1480 de 2011 artículo 5 del estatuto del consumidor.

a. **Calidad:** Condición en que un producto cumple con las características inherentes y las atribuidas por la información que se suministre sobre el mismo.

b. **Garantía:** Obligación temporal, solidaria a cargo del productor y el proveedor, de responder por el buen estado del producto y la conformidad de este con las condiciones de idoneidad, calidad y seguridad legalmente exigibles o las ofrecidas.

c. **Producto defectuoso:** es aquel bien mueble o inmueble que debido a un error el diseño, la fabricación, construcción, embalaje o información no ofrezca razonable desempeño y seguridad a la que toda persona tiene derecho.

3. 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.

4. TIEMPOS DE GARANTÍA

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 LED SYLVANIA	
Toledo Globo, GU10, Slim, Vintage, Vintage Filament, Toledo Sensor, Toledo Emergencia, Toledo Smart, GU10 Switch, Flat, Led Cinta, Led Cinta Smart; Toledo Batería	**12 meses**
Toledo Dimerizable	**36 meses**
Toledo, Toledo High Wattage, Led Tubes Vidrio T8, Led Tubes Policarbonato T8	**60 meses**
LUMINARIAS LED SYLVANIA	
Sylpendant, Led Portables, Led Hermética Tubos, Led Lineal ECO, Led Emerg Downlights, Led Spot,	**12 meses**
Led Hermética Eco Proof, Batten, Lineal Comercial	**18 meses**
Led Art Light, Led Bala Piso, Led Tortuga, Led Hermetica modulo, Led Emerg Aviso, Led Emerg aviso 4S	**24 meses**

Led Panel Backlit RC y SQ, Led Emergencia R1, R2, R3, R3 Desing, Led Reflectores Jeta, Led Triproof Lite, Led deco Bolardo	**36 meses**
Led Panel RD y SQ, Led Panel RC y SQ	**60 meses**
LUMINARIAS SOLARES LED SYLVANIA	
Led Light Solar Kit, Led Solar Garden	**12 meses**
Led Reflector Jeta Solar	**24 meses**
DRIVERS SYLVANIA	
Led Driver hasta 45W	**12 meses**

FUENTES LED SYLVANIA START	
Toledo Start	**24 meses**
LUMINARIAS LED SYLVANIA START	
Led Panel Backlit Start, Led Panel SQ y RD Start, Led Panel DECO Start, Led HighBay GC101 Start Led Reflectores Jeta Start, Led Tortuga Start	**24 meses**
LUMINARIAS SOLARES LED SYLVANIA START	
Led Light Solar S	**24 meses**
LUMINARIAS EMERGENCIA LED SYLVANIA START	
Led Emergencia R3; Led Aviso	**12 meses**
SENSORES SYLVANIA START	
Sensor Sobreponer, Sobreponer Mini	**6 meses**

5. COMO HACER EFECTIVA SU GARANTÍA

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

5.1. VERIFICACIÓN DE TRAZABILIDAD.

Todo producto para tramite de garantía, el asesor comercial de Sylvania que atiende el cliente debe verificar la trazabilidad para determinar si aplica el periodo comprometido.

5.2. EVIDENCIA

Si aplica la trazabilidad, el representante de ventas debe enviar:

- Formato GV-401 diligenciado exclusivamente con los productos listados en la tabla del numeral 4.
- Fotografía del producto (la fecha de la foto activada)
- Fotografía de la marcación con tinta indeleble sobre el producto a reconocer. (la fecha de la foto activada).

6. RECONOCIMIENTO DE LA GARANTÍA

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.

Feilo Sylvania Colombia S.A. emitirá una Nota Crédito al precio de venta de la última facturación registrada para el producto a reconocer, esta corresponderá únicamente por los productos que se encuentren dentro de los periodos de garantía y cumplan con los requisitos para el reconocimiento de esta.

7. EXCEPCIONES, EXCLUSIONES Y LIMITE DE LA GARANTÍA

7.1. Condiciones de 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.

7.2. Modificaciones de 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.

7.3. 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.

NOTA 1: Productos en liquidación no tienen garantía.

8. TIEMPO DE RESPUESTA
El departamento de Control de Calidad de Feilo Sylvania Colombia S.A. cuenta con un tiempo de respuesta inicial de cinco (5) días hábiles contado a partir de recibida la evidencia solicitada en el numeral 5.2.

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

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

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
17	Septiembre 2023	Inclusión sección 2 definiciones, actualización de productos y tiempos de garantía, sección 7 aceptación de devoluciones, sección 9 numerales 9.3, 9.4
18	Mayo 2024	Actualización de tiempos de garantía e inclusión de productos nuevos, adición productos línea Start y tiempos de garantía.
19	Mayo 2025	Se actualiza todo el procedimiento para realizar reclamaciones, se cambian los tiempos de respuesta, se incluyen productos nuevos.