

PROTOCOLO PARA TRÁMITE DE GARANTÍA DE LUMINARIAS

Contrato N.º: _____

Contratista: _____

Entidad contratante: _____

Plazo de garantía: _____ años contados desde el recibo a satisfacción

Contacto de postventa del Contratista: correo(s) _____ celular

1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento formal entre el Contratista y la Entidad contratante para gestionar la ejecución, atención y resolución de las solicitudes de garantía relacionadas con los productos suministrados en desarrollo del contrato.

2. IDENTIFICACIÓN DE LUMINARIAS EN GARANTÍA

Responsable: Entidad contratante.

Identificar las luminarias que presenten alguna falla, que correspondan al contrato y que cuenten con garantía vigente, conforme al plazo establecido, contado desde el recibo a satisfacción.

Detectar el producto en falla, el número de contrato y las características generales de la falla del producto.

3. REPORTE AL CONTRATISTA

Responsable: Entidad contratante.

Para iniciar el proceso de garantía se debe diligenciar completamente el Formato de Solicitud de Garantía (Anexo A) y realizar la respectiva comunicación al área de postventa del Contratista, a los datos de contacto registrados en el presente protocolo, para coordinar la recogida de las luminarias.

El costo del transporte de recogida y devolución de las luminarias será asumido por el Contratista.

De ser posible, las luminarias se entregarán con su empaque original o, en su defecto, embaladas de tal forma que no se comprometa la integridad de los componentes durante el transporte.

Una vez notificado, el Contratista tendrá un plazo máximo de un (1) día hábil para coordinar la recolección de los productos.

4. RECEPCIÓN Y DIAGNÓSTICO

Responsable: Contratista.

Una vez recogidas las luminarias, el Contratista asignará un número de ticket para hacer trazabilidad a la reclamación.

El Contratista hará entrega, en un plazo no superior a veinticuatro (24) horas, en la bodega de la oficina de alumbrado público, de una luminaria de iguales características a la reportada en garantía. Este plazo dependerá de la entrega efectiva de la luminaria reportada, a fin de que el Contratista verifique que la garantía ha ocurrido en efecto.

El Contratista realizará el correspondiente diagnóstico de la luminaria en su laboratorio. Si la falla hace parte de la garantía, procederá a repararla, la devolverá a la Entidad contratante y recogerá la que había entregado provisionalmente, siempre que esta última no haya sido instalada. En caso contrario, la luminaria reparada no será devuelta, por entenderse cubierta la PQR resultante de la reclamación.

Si la falla no corresponde a la responsabilidad del Contratista, este lo informará a la Entidad contratante para la devolución de la luminaria y la recolección de la entregada provisionalmente. Si la luminaria provisional ya fue instalada, será responsabilidad de la Entidad contratante entregar una unidad de iguales características en perfectas condiciones, incluido su embalaje.

5. CIERRE DEL TICKET DE GARANTÍA

Surtido el trámite, se podrá autorizar el cierre del ticket de garantía cuando se cumpla alguna de las siguientes condiciones:

- El Contratista reparó la luminaria, la devolvió a la Entidad contratante y esta la probó en terreno verificando su correcto funcionamiento. En tal caso, el Contratista podrá recoger la luminaria que había dejado como reemplazo.
- En los casos en que no resulte procedente la garantía, el Contratista solicitará la devolución de la luminaria entregada provisionalmente y devolverá a la Entidad contratante la luminaria en falla.

En todos los casos, el Contratista debe entregar un informe de reparación e incluir fotografías o videos como evidencia.

ANEXO A. FORMATO DE SOLICITUD DE GARANTÍA

FORMATO DE SOLICITUD DE GARANTÍA				
INFORMACIÓN GENERAL				
Fecha:		Número de Contrato:		
Nombre del Cliente:		NIT / CC:		
Persona de Contacto:		Teléfono:		
Dirección para envío de garantía:				
INFORMACIÓN DE LOS PRODUCTOS				
Producto	Marca	Cantidad	Referencia	Falla presentada