

	Política de Garantía	Política	Fecha Elabor. 16/12/2008	Versión: 13
		Código: HL-DOC-C-002	Fecha Implem. 15/02/2019	Página 1 de 3

**HIGH LIGHTS S.A.S.**, por medio de este documento establece las condiciones de garantía sobre la calidad, idoneidad, seguridad, buen estado y funcionamiento de los productos fabricados, comercializados y servicios suministrados.

### Tiempos de garantía por tipo de producto y servicio.

Componentes Eléctricos		Sistemas de Automatización y control	
Balastos Electrónicos HID, Fluorescentes lineales y compactos.	3 años	Sistema de control QUANTUM	8 años Commissioning de Lutron. ** Sin Commissioning de Lutron, No hay garantía.
Balastos electrónicos Dimerizables.	3 años	Sistema control de iluminación	1 año
Balastos de Emergencia	1 año	Interruptores electrónicos Sistemas de control (Clavijas)	1 año
Transformadores Electrónicos y Magnéticos de 12 V.	1 año	Caseta	1 año
Generadores de luz y módulos LED		Wallbox	1 año
Bombillas (Fluorescentes lineales y compactos.)	1 año	Fixtures (Luminarias de Led)	5 año
Bombillas halógenas	(2 meses).	Fixtures (Luminarias Fluorescentes)	3 años (5 años con arranque)
Bombillas metal halógenos	1 año	Aurora	1 año
Luminarias de Emergencia	2 años	Radora y Radora 2	1 año
Cintas de LED	1 año	Clear Connect Enable	1 año
LED RETROFIT	3 años	Homeworks Illumination	5 años
Luminarias COB, SMD.	5 años	Homeworks QS	5 años
Módulos LED	5 años	Cortinas	5 años
Dispositivos de control		Sistemas de audio y video.	1 año
Dimmers (Digital y análogo)	1 año	Sensores de ocupación, movimiento, nivel de luz.	1 año
Equipos HID Magnéticos	1 año	Paneles de atenuación y conmutación.	1 año
Drivers	3 años	Controladores. (receptores y trasmisores de señales de control)	1 año
Sockets	6 meses	Servicios	
Tensoflex y Back Lights		Instalación y mantenimiento	3 meses
Tensoflex (Tela)	5 años	Programación Automatización y control	1 año
Estructuras y cajas de luz	5 años		

Los periodos de garantía mencionados anteriormente, aplican a partir de la fecha de emisión de la factura.

#### Condiciones para otorgar una garantía.

- ✓ La garantía incluye reparación, reposición o cambio del producto y/o componentes

	Política de Garantía	Política	Fecha Elabor. 16/12/2008	Versión: 13
		Código: HL-DOC-C-002	Fecha Implem. 15/02/2019	Página 2 de 3

sin cargo alguno para el cliente.

Cuando la instalación, programaciones realizada por el cliente, este asumirá los costos de mano de obra, transporte y otros gastos derivados para el cumplimiento de la garantía.

- ✓ La garantía aplica únicamente para los productos o servicios suministrados y comercializados por HIGH LIGHTS S.A.S. El otorgamiento de la misma, está sujeto a un concepto técnico, luego de realizar una visita de verificación en obra (Garantía por instalación) y/o de pruebas de funcionamiento de producto, para determinar si aplica o no según términos y condiciones.
- ✓ High Lights S.A.S, según su criterio puede reemplazar una o varias partes o del producto, o efectuar el cambio del producto completo por uno igual o especificaciones técnicas similares. (Aplica para producto discontinuado).
- ✓ High Lights S.A.S se reserva el derecho de emitir notas crédito y/o realizar la devolución del dinero.
- ✓ Si se produce cambio total de los productos suministrados e instalados, el término de la garantía aplicara nuevamente en su totalidad.
- ✓ En el caso en que HIGH LIGHTS S.A.S, haya suministrado productos previos a la emisión del concepto técnico y posteriormente NO sea aprobada la garantía, se emitirá factura al cliente por el valor del material entregado.
- ✓ En caso no aprobarse la garantía de producto por incumplimiento en los términos de invalidez o exclusiones, se realizará la devolución al cliente de material recibido y se informará el motivo de no aprobación.
- ✓ La garantía por instalación dentro del periodo aplicable, corresponde a reparación gratuita, suministro de repuestos y asistencia técnica, sin embargo, no cubre costos de instalación y/o desmontaje (Andamios, escaleras, grúas, viáticos).
- ✓ HIGH LIGHTS S.A.S., no asume ninguna responsabilidad sobre daños o deterioro del producto, cuando el transporte es contratado por el cliente directamente.

#### **Invalidez o exclusiones de la garantía.**

La garantía de Instalación no cubre eventuales daños por condiciones anormales de uso, malos manejos en el transporte, inadecuada instalación, manipulación y/o mantenimiento, ni por deterioro producido por el uso normal.

- ⊗ La garantía en los bombillos no aplica en caso de rotura.

	Política de Garantía	Política	Fecha Elabor. 16/12/2008	Versión: 13
		Código: HL-DOC-C-002	Fecha Implem. 15/02/2019	Página 3 de 3

- ⊗ Daños en interior y exterior por inadecuada instalación y cuando esta no haya sido realizada por personal Técnico de High Lights S.A.S.
  - Incumplimiento las instrucciones de instalación y mantenimiento. (Tensión distinta a la indicada en la especificación técnica de la luminaria).
  - Si los productos se abren o manipulan, esta garantía será totalmente inválida.
- ⊗ Avería o pérdida por causas fortuitas o de fuerza mayor. (Descarga eléctrica, rayos, incendio o actos de la naturaleza).
- ⊗ Incumplimiento las instrucciones de instalación y mantenimiento. (Tensión distinta a la indicada en la especificación técnica de la luminaria).
- ⊗ Usos diferentes dados en especificaciones técnicas de cada producto.
- ⊗ Alteración, ajustes o modificación de cualquier dispositivo del producto, para una aplicación diferente a la especificada.

**Para hacer efectiva la garantía:**

1. Comunicar cualquier requerimiento de Garantía para productos o servicios instalación al área de Servicio al cliente a través del correo: [servicioalcliente@highlights.com.co](mailto:servicioalcliente@highlights.com.co)  
y/o en cada una de las sedes a nivel nacional, en Bogotá al PBX (57-1) 646 6000, Medellín al PBX (57-4) 403 5530, Barranquilla al PBX (57-5) 356 2411 y en Cali al PBX (57-2) 6680430
2. Hacer entrega del producto, presentado la factura de compra y/o remisión - preferiblemente.
  - Las condiciones de transporte serán acordadas con el cliente previamente.
3. Formato de Tramite de Garantía HL-F-LB-007 firmado con la descripción de la falla del producto.
4. Para garantía por instalación, se coordinará una visita técnica en las instalaciones del cliente para determinar los fallos presentados.

**Nota:** El tiempo de respuesta y solución varía de acuerdo a las condiciones de entrega de material (Fuera y dentro del perímetro urbano), cantidad de material, programación de visitas a obra y ejecución de ensayos de laboratorio.

---