

	Política de Garantía	Política	Fecha Elabor. 29/04/2024	Versión: 15
		Código: HL-DOC-C-002	Fecha Implem. 29/05/2024	Página 1 de 5

HIGH LIGHTS S.A.S., asegura la conformidad e idoneidad de los productos de fabricación propia y sus marcas comercializadas, así como sus servicios de instalación, programación y mantenimiento.

Todos nuestros productos fabricados cuentan con CERTIFICACION RETILAP- **No aplica para material decorativo**.

REQUISITOS PARA TRAMITAR UNA GARANTIA

Para tener derecho a una reclamación por garantía, el cliente deberá estar al día en su cartera, según las condiciones de pago acordadas en el contrato de venta y/o cotización de productos y servicios.

- El cliente debe suministrar la información oportuna para iniciar una reclamación por garantía:
- Número y/o copia de la factura de venta. ** (Si se tiene). Nombre o número de tipo del producto.
- Detalles del fallo de producto, defecto, fecha de instalación del producto, detalles de aplicación, ubicación y horas de funcionamiento reales, entre otros.
- El asesor debe diligenciar el formato de garantías y registrar los elementos entregados por el cliente.

Políticas de garantía

Cómo hacer efectiva su garantía:

Todos nuestros clientes, podrán tramitar garantías de productos y servicios suministrados por HIGH LIGHTS S.A.S, contactándonos a través de los diferentes medios:

- Correo electrónico: servicioalcliente@highlights.com.co
- Líneas telefónicas: 314 393 8840 – 311 482 6927 a nivel nacional. Directamente en las salas de venta a nivel nacional - consulte nuestra página web para conocer la ubicación de las salas de venta. <https://highlights.com.co/nuestra-cobertura>
- [Nuestra APP -High Lights Colombia.](#)

El material que presente fallo, debe ser entregado en High Lights- Sede Bogotá, para realizar pruebas y emitir concepto de aprobación.

Dirección única de Entrega: Carrera 33 Numero 19-26- Barrio Cundinamarca -Zona industrial de Paloquemao – Frente al edificio nuevo de la fiscalía.

Horarios para recibir material: lunes a jueves de 9:00 am. hasta las 4:00 pm.

Enviar a nombre de: Servicio Tecnico Bogota - Teléfono: 314 3938840.

Correo electrónico: servicioalcliente@highlights.com.co para que nos sea compartido el número de guía y/o nos confirmen el envío

Cabe aclarar que High Light S.A.S, no asumirá los costos de envío de material para revisión por garantía. Este costo es asumido 100% por el cliente.

	Política de Garantía	Política	Fecha Elabor. 29/04/2024	Versión: 15
		Código: HL-DOC-C-002	Fecha Implem. 29/05/2024	Página 2 de 5

Revisado el material, si el concepto es positivo y se otorga la garantía, se procede a realizar la reparación, reposición o cambio del producto y/o componentes. Sin embargo, si se evidencia que el daño del producto se atribuye a condiciones externas (uso inadecuado, instalación, entre otros), se deja a criterio del cliente, adquirir nuevamente los productos, servicios de Instalación y/o mantenimiento con High Light S.A.S.

SERVICIO DE ACOMPAÑAMIENTO TÉCNICO

El cliente, puede solicitar un acompañamiento técnico (revisión técnica a las instalaciones) para validar causas de fallo y emitir concepto de garantía.

Este servicio genera un costo, que varía de acuerdo a las condiciones de la obra, requerimientos de servicios auxiliares, entre otros.

Nota: Este servicio no genera costo adicional, si está dentro de los tiempos de garantía de mano de obra y/o previamente acordadas en el contrato inicial.

Validez de la garantía.

La garantía aplica UNICAMENTE para productos de fabricación propia y sus marcas comercializadas, así como sus servicios de instalación, programación y mantenimiento.

Consistencia de la garantía.

Si luego de la revisión técnica en las instalaciones del cliente y/o en el laboratorio de High Lights, la garantía es aprobada, se procede inmediatamente a realizar la reparación, reposición o cambio del producto y/o componentes. Sujeto a disponibilidad y existencia de las mismas referencias o similares.

Si no es posible realizar la reparación del producto, se procederá a su reposición o a la devolución del dinero, en caso de que el defecto o problema pueda salirse de nuestros límites de la garantía.

Es compromiso de High Lights S.A.S.

- Suministrar las instrucciones para la instalación, mantenimiento y utilización de los productos de acuerdo con la naturaleza de estos.
- Disposición de un equipo técnico, para brindar asesoría y soporte en caso de fallo de los productos, de acuerdo con la naturaleza de estos.
- La asistencia técnica podrá tener un costo de servicio.
- Suministro de accesorios o componentes de igual o mejor calidad, sin embargo, no necesariamente idénticos a los originalmente suministrados e instalados.

	Política de Garantía	Política	Fecha Elabor. 29/04/2024	Versión: 15
		Código: HL-DOC-C-002	Fecha Implem. 29/05/2024	Página 3 de 5

Excepciones a la garantía.

No aplica la garantía en las siguientes condiciones:

- Fallo en la red eléctrica interna o externa.
- Alteraciones en la tensión eléctrica como sobretensiones, sub-tensiones, falla en la puesta a tierra de las luminarias o aterrizado.
- Fallos en los circuitos eléctricos.
- Fallos en equipos eléctricos que afecten la operación de las luminarias (Plantas de energía, entre otros).
- La garantía no es válida por golpes y maltrato (inadecuada manipulación y/o almacenamiento).
- No aplica garantía, por daños en instalación cuando esta haya sido realizada por personal no calificado para la instalación o/y programación.
- No aplica garantía, cuando se evidencie incumplimiento de las instrucciones de instalación y mantenimiento. (Tensión distinta a la indicada en la especificación técnica de la luminaria, cableado, instalación cambio de configuración o mantenimiento incorrecto de los productos o de otros componentes eléctricos).
- No aplica garantía por causas fortuitas o de fuerza mayor. (Descarga eléctrica, rayos, incendio o actos de la naturaleza).
- Fallas externas como descargas eléctricas, humedad excesiva, variaciones en la red y temperatura fuera de especificación.
- No aplica garantía por uso, alteración, ajuste o modificación del producto o sus componentes.
- No aplica garantía, por el incumplimiento de las instrucciones suministradas por el área técnica y/o en los manuales de instalación, operación (tales como la tolerancia específica de flujo y alimentación del sistema), aplicación, mantenimiento o medioambientales.
- La garantía no aplica, cuando se evidencie alguna reparación o modificación no autorizada o incluso si se ha removido la identificación del producto.
- Defectos del producto que no estén relacionados con las condiciones de funcionamiento normales para el producto, incluyendo modificaciones de instaladores y/o terceros.
- High Lights S.A.S, no asume responsabilidad sobre daños o deterioro del producto, cuando el transporte es contratado por el cliente.

Las reparaciones, sustituciones y/o cambios de producto, NO AMPLIARÁN O RENOVARÁN EL PERÍODO DE GARANTÍA APLICABLE. High Lights, se reserva el derecho de sustituir los productos defectuosos en garantía, por un producto que tenga diferencias de diseño o especificaciones que no afecten a la funcionalidad del producto. High Lights, podría cobrar al cliente los costes en los que haya incurrido, cuando la garantía no sea aprobada.

Aclaraciones de Garantía, por tipo de producto.

La garantía para los módulos de led, solo se aplica a aquellos fallos provocados por defectos materiales o de fabricación (no se considerarán como justificadas las reclamaciones relacionadas con cambio de color o reducción del flujo luminoso a lo largo de la vida útil del producto). Se excluye explícitamente la avería de chips led individuales.

	Política de Garantía	Política	Fecha Elabor. 29/04/2024	Versión: 15
		Código: HL-DOC-C-002	Fecha Implem. 29/05/2024	Página 4 de 5

Si el material fue suministrado por High Lights, e instalado por el cliente. El CLIENTE ASUME EL transporte del material (des)montaje, (des)instalación, retiro y sustitución de los productos, estructuras u otros elementos, la restauración mecánica (si aplica) y la reinstalación de los productos, servicios auxiliares (escalera, andamios, SISO, costos de acceso a las instalaciones, elementos especiales de identificación del personal técnico) no están cubiertos por la garantía. Este costo es asumido en tu totalidad por el cliente.

El periodo de garantía para los productos de fabricación especial o con algún tipo de modificación a la línea estándar de producto, es de (2) años. High Lights, no ofrece ninguna garantía relativa a ningún defecto derivado de diseños, instrucciones o especificaciones proporcionadas por el cliente.

Para luminarias de uso exterior, el tiempo de garantía está sujeto a un número máximo de horas de funcionamiento de 4200 horas/año*

La garantía es válida para productos sometidos a una temperatura ambiente máxima de 35 °C.

En el caso de productos instalados a una distancia inferior a 5 km de la costa, la corrosión de los productos solo está cubierta por la garantía si el cliente ha adquirido los productos con pintura de protección marina.

Tiempos de respuesta y solución de los trámites de garantía

Tiempos de respuesta.

Después de recibido la solicitud de la garantía, contamos con un tiempo de respuesta de 48 horas, el cual el área de servicio al cliente, se contacta con el cliente y especifica las condiciones generales de la garantía.

Tiempo de emisión de concepto.

Este tiempo de aprobación de la garantía, se toma a partir de la recepción del material en nuestro laboratorio, ubicado en la ciudad de Bogotá.

El tiempo del desarrollo de pruebas, ensayos y variaciones previas a la emisión del concepto, puede variar, según el tipo de material, cantidad y/o fallo reportado.

Tiempo de solución y cierre del trámite de garantía

Este tiempo varía de acuerdo al concepto de aprobación, disponibilidad de la totalidad del material y/o componentes, para hacer la reparación y/o reposición, disponibilidad de mano de obra, autorizaciones de ingreso, entre otros.

	Política de Garantía	Política	Fecha Elabor. 29/04/2024	Versión: 15
		Código: HL-DOC-C-002	Fecha Implem. 29/05/2024	Página 5 de 5

VER TABLA DE TIEMPOS DE GARANTÍA

TIEMPOS DE GARANTÍA POR TIPO DE PRODUCTO Y SERVICIO	
Luminarias	5 años de garantía Luminarias Led COB y SMD Fabricadas Por HL
	3 años de garantía Luminarias Led Flex Strip Fabricadas Por HL
	1 a 3 años de garantía Luminarias Marca Proled (dependiendo del producto y garantía del proveedor)
	3 años de garantía Luminarias TLP
Módulos Led	3 años de garantía Led COB Y SMD
Tensoflex y Back Lights	3 años de garantía a telas, estructuras y cajas de luz.
Drivers Electrónicos	5 años de garantía.
	1 año de garantía para driver marca MeanWell.
Sistemas Emergencia	3 años de garantía Luminarias Emergencia.
	1 año de garantía Drivers Emergencia.
Led Retrofit	1 año de garantía Bombillas Led T8 y T5.
	3 años de garantía Led GU10 TLP.
	3 años de garantía Led GU5.3 TLP.
Sistemas de Automatización y control	Sistema de control QUANTUM S.A.S, de Lutron.
	8 años ** Sin Commissioning de Lutron, No hay garantía.
	5 años de garantía Homeworks Illumination, Homeworks QS.
	5 años de garantía Cortinas.
Servicios	1 año de garantía Dimmer y sensores.
	3 meses de garantía Instalación y mantenimiento.
Cinta Led	1 año de garantía Programación Automatización y control.
	3 años de garantía Cinta Flex Strip marca TLP
	3 años de garantía Cinta Flex Strip marca Proled

***Nota las luminarias y otros componentes que sean de un proveedor externo se les aplicará las condiciones de garantía que ellos indiquen para ese tipo de producto.**