



**POLÍTICAS DE GARANTÍA  
Y DEVOLUCIONES  
HIGH LIGHTS S.A.S**

## **POLÍTICAS DE GARANTÍA Y DEVOLUCIONES HIGH LIGHTS S.A.S**

### **Políticas de entrega de materiales**

Se da por aceptado por parte del cliente, los productos en condiciones de calidad, unidades completas y referencias solicitadas, al firmar la remisión entregada por la transportadora.

### **A PARTIR DE LA FECHA DE ENTREGA DEL PRODUCTO, SE ACEPTARÁN DEVOLUCIONES DUREANTE LOS PROXIMOS 15 DIAS CALENDARIO.**

- Por error verificable en logística y despacho.
- Por defectos de fábrica, en cuyo caso aplicaran las condiciones de garantía.
- Rotura, cuando el cliente en el momento de la entrega del producto, realice la anotación en la guía de transporte.
- Cuando el producto presenta falla, no se tramitará como una devolución, se iniciará el trámite correspondiente de la garantía.

Para los casos anteriores, los productos, se deberán entregar en perfecto estado y en su empaque original, de lo contrario no se aceptará la devolución.

El cliente deberá anexar por escrito, la siguiente información:

- Datos completos del cliente que incluya correo electrónico y teléfonos.
- Número y/o copia de la factura de venta. \*\* (Si se tiene.)
- Numero y fecha de la remisión \*\* (Si se tiene.)
- Nombre del asesor comercial.
- Causa de falla o devolución.

### **REQUISISTOS 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, número de factura, fecha de instalación del producto, detalles de aplicación, ubicación, horas de funcionamiento reales y número de ciclos de conmutación, entre otros.

## 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](mailto: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](mailto: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 asumira los costos de envío de material para revisión por garantía. Este costo es asumido 100% por el cliente.

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.

### 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 realizado 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, opera-

ción (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.

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 considera-

rán 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.

- 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. DOS 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.
- Para los productos instalados en túneles, la corrosión de los productos solo está cubierta por la garantía en el caso en que el cliente haya comprado los productos con MPS (Producto con protección marina), es decir, con pintura de protección a la sal marina.

## **Ventas en sala y condiciones generales para garantía.**

Todo material debe ser probado y revisado en el punto de venta, el cliente debe asegurar que se incluya todos los accesorios como cables, adaptadores, piezas entre otros.

Después de retirado el producto de la sala de ventas, no se acepta ningún reclamo.

## **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 24 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.

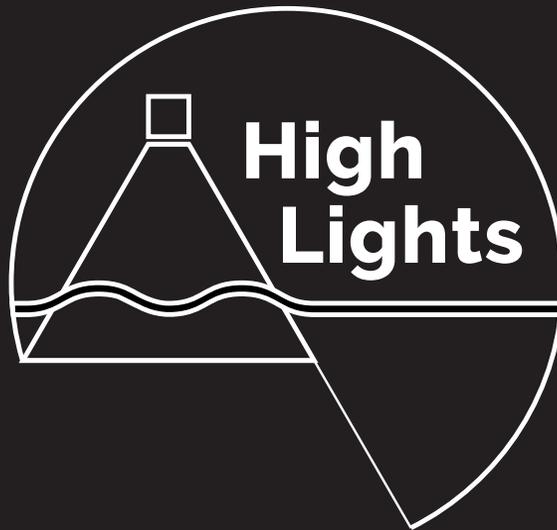
### **Tiempo de solución y cierre del trámite de garantía**

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.

## VER TABLA DE TIEMPOS DE GARANTIA

TIEMPOS DE GARANTÍA POR TIPO DE PRODUCTO Y SERVICIO.					
TIPO DE PRODUCTO	TIPO A 5 AÑOS o > DE GARANTIA	TIPO B 3 AÑOS DE GARANTIA	TIPO C 2 AÑOS DE GARANTIA	TIPO D 1 AÑO o < DE GARANTIA	
<u>Componentes electricos</u>		Balastos Electrónicos HID, Fluorescentes lineales y compactos.		Balastos de Emergencia	
		Balastos electrónicos Dimerizables		Transformadores Electrónicos y Magnéticos de 12 V.	
<u>Generadores de luz y módulos LED</u>	Luminarias COB, SMD.	LED RETROFIT	Luminarias de Emergencia	Bombillas (Fluorescentes lineales y compactos.)	
	Módulos LED			Bombillas metal halógenos	
				Bombillas halógenas (2 meses).	
				Cintas de LED	
<u>Dispositivos de control</u>		Drivers		Dimmers (Digital y análogo)	
				Equipos HID Magnéticos	
				Sockets (6 meses)	
<u>Tensoflex y Back Lights</u>	Tensoflex (Tela)*				
	Estructuras y cajas de luz				
<u>Sistemas de Automatización y control</u>	Sistema de control QUANTUM S.A.S, de Lutron. 8 años ** Sin Commissioning de Lutron, No hay garantía.	Fixtures (Luminarias Fluorescentes) 3 años (5 años con arranque)		Sistema control de iluminación	
	Fixtures (Luminarias de Led)			Interruptores electrónicos Sistemas de control (Clavijas)	
				Homeworks Illumination	Caseta
	Homeworks QS			Cortinas	Wallbox
					Aurora
					Radiora y Radiora 2
		Clear Connect Enable			
<u>Servicios</u>				Sistemas de audio y video.	
				Sensores de ocupación, movimiento, nivel de luz.	
				Paneles de atenuación y conmutación.	
				Controladores. (receptores y transmisores de señales de control)	
				Instalación y mantenimiento (3 meses)	
				Programación Automatización y control (1 año)	

\* Se debe realizar una revisión técnica con personal calificado para determinar fallo de producto.



**LÍNEA NACIONAL DE SERVICIO AL CLIENTE 01 8000 110 838**

[ventasbogota@highlights.com.co](mailto:ventasbogota@highlights.com.co)

**BOGOTÁ COLOMBIA:** Av. Carrera 20 (Autopista Norte) N. 87-29 **PBX:** 60-1 6466000

**MEDELLÍN COLOMBIA:** Cll 15 35-15 edificio C34 local 02 **PBX:** 60-4 6041736

**BARRANQUILLA COLOMBIA:** Cra. 51b N. 82-283 Sector de Alto Prado **PBX:** 60-5 3562411

**CALI COLOMBIA:** Av. 7 Norte N. 23n-84 Barrio Santa Monica **PBX:** 60-2 6680430

**WWW.HIGHLIGHTS.COM.CO**