

1. OBJETIVO:

Establecer los lineamientos, condiciones y procedimientos para la gestión de garantías de los productos comercializados por Feilo Sylvania Costa Rica S.A., asegurando la satisfacción del cliente, la trazabilidad de los procesos, la confiabilidad del producto y el cumplimiento de la normativa vigente.

2. ALCANCE:

Esta política de garantía aplica a:

- a. Productos de iluminación fabricados por Sylvania Costa Rica.
- b. Productos de iluminación importados y comercializados por Sylvania Costa Rica.
- c. Proyectos especiales y soluciones integrales de iluminación.

3. MARCO LEGAL:

La presente política se rige por lo establecido en la Ley 7472 de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, garantizando los derechos del cliente en cuanto a:

- a. Reparación.
- b. Sustitución.
- c. Nota de crédito.

Según corresponda y conforme al análisis técnico realizado.

4. DEFINICIONES:

- 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. **Uso indebido:** Aplicación fuera de especificaciones técnicas, instalación incorrecta o condiciones no previstas.
- d. **Producto defectuoso:** Producto que no cumple con su función bajo condiciones normales de operación.
- e. **Lote:** Conjunto de productos fabricados o importados bajo condiciones similares.
- f. **Servicio técnico:** Área especializada encargada de la evaluación, diagnóstico, inspección y soporte técnico relacionado con productos y proyectos comercializados por Sylvania.
- g. **Visita Técnica:** Inspección realizada por personal autorizado por Sylvania con el objetivo de evaluar condiciones de instalación, operación o funcionamientos del producto.

5. TIEMPOS DE GARANTÍA:

El tiempo de garantía comprometido será el indicado en la tabla a continuación y se contará partir de la fecha de facturación de los productos al Cliente de Feilo Sylvania Costa Rica S.A. Los periodos de garantía comprometidos se aceptarán según la tabla a continuación y no se alteran por consideraciones de la vida promedio de los productos.

5.1 Producto Profesional

PRODUCTO PROFESIONAL	
GENERACION SOLAR	
Panel Solar TOPCON Mono facial (Tipo-N) / Bifacial.	20 años
Panel Solar Monocristalino (componente Solar), Panel Solar Monocristalino PERC (componente Solar).	12 años
Panel Solar Policristalino (componente Kit Solar).	5 años
Batería Litio (componente Kit Solar).	5 años
Inversor ON GRID (componente Solar), Inversor Hibrido (componente Solar).	5 años
Controlador (Componente Kit Solar).	3 años
Batería Gel (componente Kit Solar).	2 años
Inversor OFF GRID (componente Solar).	3 años
Smart-Meter Monofásico 1CT.	1.5 años
Smart-Meter Trifásico 3CT.	1.5 años
Inversor Onda Pura (componente Solar).	1 año
Gabinete de control (componente Kit Solar).	1 año
Accesorios de conexión y protecciones (componentes Kit Solar).	1 año
Soportes (para instalación de paneles solares en techo y poste).	1 año
TORRES DE ILUMINACION SOLAR	
Panel Solar.	12 años
Luminaria LED.	2 años
Chasis; Batería, Controlador MPPT, Inversor.	2 años
AREAS CLASIFICADAS LED	
UL Lineal Sylsecure Pro, UL Flood Light, ETL High Bay Sylsecure, Sylsecure Pro, Emergencia R1 Pro, Aviso Emergencia Sylsecure Pro, Lineal Emergencia Sylsecure Pro, Beacon Sylsecure Pro, Beacon-M Sylsecure Pro, Beacon Sylsecure.	5 años

PRODUCTO PROFESIONAL	
EXTERIORES	
UL Proyector LED Sylveo Pro RD, Proyector LED Sylveo High Wattage, UL LED Sylflood HW.	5 años
LED Proyector Sylveo Pro, NOM LED Reflector Jeta Pro.	5 años
UL LED Wallpack 3CCT, UL LED Mini Wallpack.	5 años
REFLECTORES SYL ARCHITECH	
LED Pixel RGB	5 años
LED Wall Washer HF, LED Proyector RD, LED Proyector RC.	5 años
Linear Tube.	5 años
Dongle MADRIX 5 Ultimate.	5 años
Control Slave ART-NET 8XDMX.	5 años
Controlador DMX NA (U10).	5 años
ALUMBRADO PUBLICO	
UL Kale Street Light, Urban Street Light, UL LED Moonlight II, NOM LED Garden 3 CCT.	5 años
NOM LED Outdoor Orion.	3 años
EXTERIORES SOLARES	
Solar Integrada S Pro, Solar INTI II (Con o Sin Sensor).	5 años
COMERCIAL Y RESIDENCIAL	
UL Syl-Lighter II, ETL Syl-Lighter, Panel UL Backlit 2X2/2X4, LED T-Grid.	5 años
Cinta LED ETL, LED Spot Track Light.	3 años
LAMPARA LED	
UL Tubo LED.	5 años

5.2 Producto de Consumo

PRODUCTO DE CONSUMO	
LAMPARAS LED (BULBO)	
Toledo LED HW, Toledo LED, Toledo LED BE, Toledo LED Sensor, LED Vintage Filament, Toledo LED Smart, Toledo LED Ventilador.	1 año
Cinta LED, Cinta LED RGB.	1 año
LED Carnaval, Led Carnaval (repuesto).	1 año
LED A60, LED Gu10, Candle Clear Vela, LED Vela, LED Bulbo Ajust, LED Toledo BE, LED Toledo Emergencia, LED Flat, LED Ufo, LED A60 SylSmart Home, LED Bulbo Vintage (A60,ST64,G95,G125).	1 año
LED A60 Con Sensor, Led Gu5.3.	2 años

LAMPARA LED (TUBULARES)	
Tubo LED Mind Spec, Tubo LED Policarbonato, Tubo LED ECO (T5, T8).	1 año
UL LED Tubo High Spec.	5 años
EXTERIORES	
LED Reflector Jeta, Jeta LED RGB, LED Deco Bolardo, LED Tripode IP53.	3 años
NOM Jeta LED LW, Jeta LED Pro LW, NOM Jeta LED Pro.	5 años
LED Tortuga, Jeta LED con Sensor 30W.	2 años

PRODUCTO DE CONSUMO	
EMERGENCIA	
LED Aviso Salida, UL Led Emergencia (E40, E45, E30, E50).	1 año
LED Emergencia Downlight.	1 año
Kit Emergencia para (Panel LED Backlit, Syl-Lighter, UL Hermética 3CCT).	1 año
Kit Emergencia para High Bay.	3 años
60 LED.	2 años
LED Kit de Batería, Led lámpara recargable.	1 año
COMERCIAL Y RESIDENCIAL	
LED Lineal Batten, LED Lineal ECO, LED Spot, LED Spot 3CCT, LED Panel Emp 3CCT, LED Panel SP 3CCT, LED Panel Sobreponer (RD, SQ).	1 año
NOM LED Panel Incrustar Slim (RD, SQ), UL LED Panel Backlit (SQ, RC), LED Bala Jupiter 3 CCT. LED Strip ETL, NOM LED Panel 2X2/2X4.	3 años
Manguera LED.	3 años
ART LIGHT	
LED Deco Step, LED Sirius Single / Double; LED Antar Single / Double RD, LED Antar Single / Double SQ, LED Azzard Rd, LED Azzart SQ, LED Astro RD, LED Astro SQ, LED Astro RC; LED Moon; LED Artik, LED Aplique SQ / RD 2XGU10.	2 años
LUMINARIAS SOLARES	
LED Solar Garden; Solar Integrado S, LED Light Solar S, Kit Solar Integrada Todo En Dos S.	2 años
LED Jeta Solar Sin Sensor, LED Jeta Solar Con Sensor.	2 años
LED Solar Solux, Aplique Deco, LED Wallpack, LED Turtle, Bollard Cube PIR.	1 año
LED Floodlight.	2 años

INDUSTRIALES	
UL LED Hermética 3CCT, ULLED High Bay GC350 3CCT, NOM LED High Bay GC015.	5 años
LED Hermética 2x18 Anti-Polvo, NOM LED Hermética Eco Proof Anti-Polvo.	1 año
Lineal ECO, NOM 705 Hermética 2x18.	2 años

5.3 Producto Manufacturado

MANUFACTURADO	
COMERCIAL LED SMD	
UL Aria Frame, UL Aria Wall, UL Aria Line, UL Batwing LED, UL Strip LED L, UL Aria FL, UL 207 Line LED, Hexa LED, UL 408 Top Plus LED, 503 Plus Tubo LED UL, 503 Plus Tubo LED, UL 517 Line Tubo LED, UL 1515 Quadrat; Mini Ivy, UL Rúbico Veil, Emi LED, 202 Zip LED, UL1415 Quadrat, NOM Arista LED, UL 1520 Orbit - UL 503 LED, Super Kit LED, UL Super Kit LED, UL 408 LED, UL Strip LED, UL Aria Doble Y, Aria Round.	5 años
COMERCIAL Tubo LED	
705 tubo LED.	2 años

MANUFACTURADO	
INDUSTRIALES	
UL 705 LED IP65, UL 402 Luxem, NOM 410 High Strip, NOM Luxem PRO, UL Wall Strip IP LED, 410 High Strip D-Flux.	5 años
UL 705 TLED IP65.	2 años
HOSPITALARIO	
UL 505 IP Tubo LED, UL 505 Espectro Tubo LED, UL 505 Espectro LED, UL 505 IP Modulo LED, NOM 106 LED, UL 106 Tubo LED.	5 años
CARCELARIO	
UL 451 Antivandálica IK10.	5 años
DECORATIVA	
UL Antar LED, UL Artica LED, UL Angle LED, UL Cascada LED, UL Cascada Wide,	3 años
ESSENCE SIN BULBO	
UL Kiran, UL Astro, UL Sue, UL Artica Degree, UL Light Hoop, UL Nun	1 año
BRISSA MIMBRE SIN BULBO	
Base UL Mimbres Cocoon, Base UL Mimbres Funnel, Base UL Mimbres Péndola, Base UL Mimbres Bloom, Base UL Bambu Dome, Base UL Bambu Beehive, Base UL Bambu Globe	1 año

DUCTERIA ELECTRICA	
UL Aero ducto, UL Codo 45°, UL Codo 90°, UL Union, UL TEE, UL Bridas, UL Cruces, UL Tapa, UL Reductor, Ductería liviana.	1 año
Cajas De Empotrar, Caja de Sobreponer, Colgadores; Ducto Medidor.	1 año
ACCESORIOS DE ILUMINACION	
Cajas remotas, marcos de instalación, cajas de conexión, kits colgantes.	1 año

5.4 Excepciones:

- Luminarias de tubo LED vendidas sin tubo LED únicamente tendrán **12 meses** de garantía
- Luminarias de bulbo vendidas sin bulbo únicamente tendrán **12 meses** de garantía
- Categorías de producto en nuevo lanzamiento o exclusivas se debe consultar su periodo de garantía al departamento de Calidad.

6. RECEPCION Y VERIFICACION DE PRODUCTOS

El cliente o distribuidor deberá verificar la cantidad, condición física y conformidad de los productos recibidos al momento de la entrega.

Las diferencias relacionadas con:

- Faltantes de producto.
- Errores de despacho.
- Productos incorrectos.
- Daños visibles en el empaque.
- Daños físicos evidentes atribuibles al transporte o manipulación logística.

Deberán ser notificadas a Feilo Sylvania Costa Rica S.A. dentro de un plazo máximo de cinco (5) días hábiles posteriores a la recepción de la mercadería, adjuntando la evidencia correspondiente cuando aplique.

Se recomienda realizar dicha verificación dentro de las primeras cuarenta y ocho (48) horas posteriores a la recepción, con el fin de agilizar la atención y resolución del caso.

Los reclamos asociados a diferencias de entrega serán gestionados por las áreas correspondientes de logística, bodega, según la naturaleza del caso.

Una vez transcurrido el plazo establecido para la verificación de la mercadería, cualquier reclamo relacionado con el funcionamiento, desempeño o calidad del producto deberá gestionarse mediante el procedimiento formal de garantía vigente.

7. COBERTURA DE LA GARANTIA

La Garantía únicamente se aplicará a los productos sujetos a las siguientes condiciones:

- a. Defectos de fabricación.
- b. Fallas eléctricas bajo condiciones normales.
- c. Problemas de materiales o ensamblaje
- d. Incumplimiento de desempeño funcional básico del producto.
- e. Que no haya excedido sus límites de temperatura y tensión de operación.
- f. Que el producto, no haya sido modificado o alterado.

8. EXCLUSIONES DE GARANTIA

La garantía no cubre:

8.1 Condiciones eléctricas

- Sobretensiones o variaciones fuera del rango especificado.
- Distorsión armónica total (THD) en corriente o tensión superior a los límites recomendados para sistemas de iluminación LED.
- Instalaciones eléctricas fuera de normativa del Código Eléctrico de Costa Rica vigente.

8.2 Instalación y uso

- Instalación eléctrica incorrecta o no profesional.
- Uso fuera de especificaciones técnicas (voltaje, temperatura, IP, etc.)
- Modificaciones o intervenciones no autorizadas.

8.3 Factores ambientales

- Humedad, químicos, calor extremo o condiciones agresivas.
- Ambientes no adecuados según el diseño del producto.

8.4 Daños físicos o externos

- Golpes, vandalismo, transporte inadecuado posterior o entrega.
- Robo, incendio, desastres naturales

8.5 Otros

- Productos de muestras o donación.
- Desgaste normal del producto (Incluyendo la depreciación lumínica dentro de parámetros aceptables)

9. PROCESO DE GARANTIA Y TIEMPO DE RESPUESTA

El departamento de Control de Calidad de Feilo Sylvania Costa Rica S.A., comprende las siguientes etapas durante el proceso de garantía:

- Recepción del reclamo
- Validación documental
- Evaluación técnica (remota o en sitio)
- Análisis del producto
- Determinación de causa raíz
- Logística interna del producto
- Resolución del caso
- Cierre y registro

10. RESOLUCION DE GARANTIA

El departamento de servicios técnicos de Feilo Sylvania S.A., procederá según el siguiente orden:

1. Reparación del producto (cuando sea técnicamente viable).
2. Sustitución del producto (por uno igual o homologo equivalente).
3. Nota de crédito (Cuando no sea posible reparar o sustituir).

La resolución será determinada en función del análisis técnico y disponibilidad del producto.

11. DESCARGOS

La documentación técnica oficial de Feilo Sylvania, contra la cual el cliente puede hacer la comparación para definir si un producto cumple o no lo especificado, se limita a las fichas técnicas publicadas en sitio web oficial. Los catálogos impresos, por su carácter inmutable solamente tendrán un año de vigencia desde su fecha de publicación y sus especificaciones no serán base para reclamos de garantía después de ese periodo de vigencia.

11.1 Tolerancia en especificaciones:

A continuación, se presentan los rangos de precisión definidos por Feilo Sylvania, dentro de los cuales no se justifica un reclamo de garantía, por ser aceptables para todos los parámetros de las luminarias y fuentes de luz LED:

- Potencia: - +10%
- Flujo luminoso: - +10%
- Eficacia: - +10%
- Temperatura de color: Según IESNA LM-79
- Angulo de apertura: - +10%
- Tensión de salida: - +5%
- Corriente de salida: -+10%
- Mínimo de temperatura de arranque -30°C
- Depreciación luminosa: Según IESNA LM-80 y TM-21 para el diodo emisor de luz.
- Dimensiones generales del producto: -+1% en dimensiones generales de instalación de empotrar.

11.2 Descargo de responsabilidad

Feilo Sylvania S.A cuenta con una póliza de responsabilidad civil, sin embargo, no será responsable por:

- Daños indirectos o consecuenciales.
- Pérdida de ingresos o lucro cesante.
- Daños a terceros derivados del uso del producto.

11.3 Cambios de diseño y de especificación

Se define como cambio en el diseño a toda la variante en la estética o la forma, realizada al modelo inicial el cual es considerado como modelo de referencia.

Se define como cambio en la especificación a toda variante en el funcionamiento del producto en cuanto a sus parámetros luminosos, eléctricos, de instalación, funcionamiento y grados de protección.

Feilo Sylvania se reserva el derecho de modificar y/o cambiar la configuración o forma de los productos o sus especificaciones técnicas sin notificación previa, siempre y cuando se respeten los rangos de precisión establecidos en esta política de garantía y su uso en general. Estos cambios podrían deberse a mejoras en el producto o la aplicación de componentes alternativos homólogos.

11.4 Salidas del portafolio de productos

Se define como producto vigente a todo producto que se encuentre en el portafolio actualizado de Sylvania. El portafolio de Sylvania cuenta con un plazo de vigencia que se indica en el documento.

Feilo Sylvania se reserva el derecho de anunciar el retiro de productos de su portafolio en el Website oficial.

12. COMO TRAMITAR UNA GARANTÍA

Para proceder con el trámite de su garantía debe ingresar en la siguiente dirección:

<https://app.flokzu.com/public/02fc1LGARANTIACR>

13. COMO TRAMITAR UNA VISITA

Sylvania Costa Rica cuenta con un Departamento de Servicio Técnico especializado, orientado a brindar soporte técnico, diagnóstico y acompañamiento en campo para la atención de reclamos, validaciones de garantía y proyectos de iluminación asociados a nuestros productos.

Como parte del compromiso de calidad y servicio al cliente, Sylvania podrá realizar inspecciones técnicas, evaluaciones en sitio, revisiones operativas y acompañamiento técnico cuando las condiciones del caso lo requieran.

Estas inspecciones podrán incluir:

- Diagnóstico de funcionamiento del producto.
- Validación de instalación eléctrica y mecánica.
- Revisión de condiciones ambientales y operativas.
- Evaluación de parámetros eléctricos.
- Verificación de compatibilidad del sistema.
- Levantamiento técnico y documentación fotográfica.
- Reparación o sustitución de productos cuando aplique.

La asignación de visitas técnicas se gestionará a través de los ejecutivos comerciales de Sylvania, según la naturaleza del proyecto, criticidad del caso, cantidad de producto involucrado y análisis técnico preliminar.

13.1 Evaluación técnica previa

Previo a la programación de la visita, el Departamento de Servicio Técnico realizará una evaluación preliminar de la información suministrada, con el objetivo de:

- Validar la aplicabilidad de la garantía.
- Determinar el alcance técnico requerido.
- Definir recursos necesarios para la inspección.
- Establecer condiciones de acceso y seguridad.

La programación de la visita estará sujeta a disponibilidad operativa y validación técnica del caso.

13.2 Inspección en Sitio

Las inspecciones técnicas serán realizadas por personal técnico autorizado por Sylvania Costa Rica.

Durante la visita podrán realizarse revisiones como:

- Mediciones eléctricas.
- Verificación de voltajes y calidad de la energía eléctrica.
- Revisión de conexiones y sistemas de control.
- Evaluación térmica y ambiental.
- Inspección física y funcional del producto.
- Validación de instalación y montaje.

Cuando sea requerido, el personal técnico podrá documentar el caso mediante fotografías, videos, reportes técnicos y registros de medición.

13.3 Condiciones para la ejecución de la visita

El cliente deberá garantizar condiciones adecuadas de acceso y seguridad para la ejecución de la inspección técnica.

El sitio deberá cumplir, cuando aplique, con:

- Condiciones seguras de acceso.
- Ausencia de riesgos físicos o eléctricos.

- Disponibilidad de desconexión eléctrica segura.
- Accesibilidad al producto instalado.
- Permisos requeridos para ingreso o intervención.

En instalaciones de altura mayor a 8mts, el cliente deberá proporcionar los equipos y condiciones necesarias para realizar la intervención de manera segura.

13.4 Reparación o Sustitución en Sitio

Cuando técnicamente sea viable y el caso corresponda a garantía aprobada, Sylvania podrá realizar:

- Reparaciones en sitio.
- Sustitución parcial de componentes.
- Cambio completo de producto.
- Ajustes técnicos o configuraciones.

La ejecución de estas actividades estará sujeta a:

- Disponibilidad de repuestos
- Condiciones de seguridad
- Acceso al producto
- Complejidad técnica del sistema instalado

13.5 Reporte Técnico de Inspección

Posterior a la visita técnica, Sylvania podrá emitir un reporte técnico con los hallazgos identificados durante la inspección.

El reporte podrá incluir:

- Condición del producto
- Diagnóstico técnico
- Evidencia recopilada
- Posible causa raíz
- Recomendaciones técnicas
- Determinación preliminar de garantía

Los reportes técnicos emitidos por Sylvania serán de carácter técnico y confidencial

13.6 Reprogramaciones y Visitas No Efectivas

Se considerará visita no efectiva cuando:

- No exista acceso al sitio.
- El producto no corresponda al reportado.
- No existan condiciones seguras para trabajar.
- Factor climático que comprometa la seguridad.
- El sistema se encuentre energizado sin posibilidad de desconexión.
- No se presenten los responsables del proyecto.

Sylvania podrá reprogramar la visita según disponibilidad operativa.
Cuando una visita no efectiva genere costos operativos extraordinarios, Sylvania podría aplicar cargos operativos asociados cuando existan condiciones atribuibles al cliente que imposibiliten la ejecución efectiva de la visita.

13.7 Limitaciones del Servicio Técnico

Las inspecciones técnicas realizadas por Sylvania tienen como finalidad la evaluación del producto y sus condiciones de operación.

El Departamento de Servicio Técnico no sustituye:

- Servicios de mantenimiento eléctrico general.
- Correcciones de infraestructura o red eléctrica del lugar.
- Diseño eléctrico del proyecto.
- Responsabilidad del instalador o contratista.

14. VIGENCIA Y CIERRE ADMINISTRATIVOS DE CASOS DE GARANTIAS

Con el objetivo de asegurar una gestión eficiente y trazabilidad adecuada de los procesos de garantía, Sylvania Costa Rica podrá realizar el cierre administrativo de casos que permanezcan en estado de espera por periodos prolongados sin avance operativo.

Se considerará un caso en estado de espera cuando exista pendiente por parte del cliente, distribuidor o responsable del proyecto alguna de las siguientes acciones:

- Entrega del producto para revisión
- Coordinación de visita técnica
- Confirmación de información requerida
- Aprobación de retiro o intervención
- Disponibilidad de acceso al sitio
- Respuesta a solicitudes de seguimiento

Cuando un proceso de garantía permanezca en estado de espera por un periodo igual o superior a **tres (3) meses consecutivos sin avances documentados**, Sylvania podrá proceder con el **cierre administrativo del caso dentro de su sistema de gestión**.

En caso de requerirse una reactivación posterior, deberá gestionarse una nueva solicitud de garantía, sujeta a validación técnica y condiciones vigentes al momento de la reapertura.

El cierre administrativo del caso no limita los derechos legales aplicables del consumidor conforme a la normativa vigente.

15. CONTACTO PARA CONSULTAS

Sylvania Costa Rica pone a disposición de sus clientes y distribuidores los siguientes medios oficiales de contacto para consultas de seguimiento **con su respectivo número de garantía asignada:**

Correo electrónico: servicio.tecnico@sylvania-lighting.com

Número telefónico y WhatsApp: **+506 6476 0446**

Como parte de nuestro compromiso con la mejora continua y la satisfacción del cliente, Sylvania también dispone de canales para la recepción de quejas, sugerencias y retroalimentación relacionadas con nuestros productos y servicios.

Enlace de atención al cliente: <https://forms.gle/xE6RtU3BKuQEWac36>

Toda la información recibida será revisada internamente con el objetivo de brindar seguimiento oportuno, implementar acciones de mejora cuando corresponda y fortalecer continuamente la experiencia de nuestros clientes.

FECHA EDICIÓN: <i>Fecha: octubre 2026</i>	VERSIÓN N°: 01 <i>Fecha: octubre 2026</i>	APLICACIÓN A PARTIR DE: <i>Fecha: octubre 2026</i>
Elaboró: Osvaldo Sánchez	Aprobó: Sergio Montero	Aprobó: Diego Chavarría