

SYLVANIA

Política de Garantía de Feilo Sylvania Costa Rica

1. Introducción

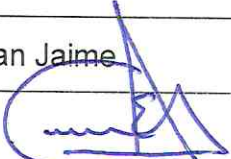
1.1 Compromiso de Sylvania

Feilo Sylvania Costa Rica S.A., en adelante denominada FEILO SYLVANIA, Cédula Jurídica 3-101-8587, es una empresa con más de 50 años de proveer productos de iluminación en Costa Rica, la región Centroamericana y otras regiones de Latinoamérica y el Caribe. El compromiso con nuestro cliente es brindar productos con las especificaciones y el desempeño correctos, con los más altos estándares de calidad del mercado; que cuente con respaldo y garantía, como base para estrechar lazos comerciales perdurables por muchos años; contando nuestro cliente con la seguridad que está adquiriendo un producto de alto desempeño y tecnología.

FEILO SYLVANIA expresa este compromiso en esta Política de Garantía, la cual define y delimita los alcances y respaldos a todos nuestros productos en los mercados que servimos.

2. Ámbito

La presente garantía (definida en el inciso 7.1) de producto se aplica a las luminarias LED integradas de Feilo Sylvania (los "Productos LED") y a las luminarias sin LED de Feilo Sylvania para profesionales y para consumidores (los "Productos sin LED") (los Productos LED y los Productos sin LED serán denominados conjuntamente como "Producto(s)") vendidos por el Feilo Sylvania Costa Rica ("FEILO SYLVANIA"), directamente, a un cliente (el "Cliente") bajo las marcas "Sylvania", "Lumiance", "Concord", "Sylvania Start" y "Syltech", sujetos a los siguientes términos y condiciones. El Cliente será considerado consumidor en los casos previstos en la legislación aplicable. La Garantía no afecta a los derechos legales del consumidor y usuario derivados de la falta de conformidad de los productos con el contrato.

Código: 08-I-00-02	Página 1 de 17	Aprobado por: German Jaime
Fecha: 2020.11.01	Versión 01	Firma aprobación: 

Política de Garantía de Feilo Sylvania Costa Rica

3. Garantía de los productos de FEILO SYLVANIA

FEILO SYLVANIA garantiza que cada Producto permanecerá libre de defectos en cuanto al material y la fabricación (7.2) durante el período de garantía, sujetos a los términos y condiciones detallados a continuación.

El periodo de la garantía empieza a contar desde la fecha de la factura emitida al Cliente y dura el periodo especificado en los artículos 3.2 y 3.3.

3.1 Verificación en la recepción del producto.

En el momento de la recepción de la mercancía, el Cliente verificará las condiciones, cantidades y referencias del producto. Si no se encuentra ninguna observación en la guía en el momento en que el Transportador hace la entrega, FEILO SYLVANIA no aceptará posteriores reclamos de producto averiado o golpeado, abollado, rayado, sucio, quebrado, faltante, partes y piezas deterioradas o incompletas, o que presenten etiquetas colocadas por el cliente.

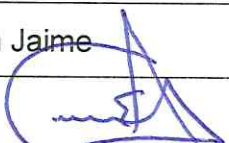
3.2 Productos LED

La Garantía para los Productos LED solo cubre los fallos en el Producto LED que hayan sido causados por defectos probados en el material, la fabricación y cumpla las condiciones del apartado 3.4, y que superen la tasa nominal de fallos de conformidad como se menciona en el inciso 7.4.

Además, se permitirá y no estará cubierta por la Garantía la reducción en el valor del flujo luminoso del producto LED, según lo que estipula el inciso 7.5

Cumplido lo anterior, el producto debe de estar dentro del período de cobertura de garantía asignado según su vida media en la siguiente tabla.

Vida Media (horas)	Cobertura
menos de 20 mil	1 año
Mayor o igual a 20 mil, pero menos de 30 mil	2 años
Mayor o igual a 30 mil, pero menos de 40 mil	3 años
Mayor o igual a 40 mil, pero menos de 50 mil	4 años
50 mil y más	5 años

Código: 08-I-00-02	Página 2 de 17	Aprobado por: German Jaime
Fecha: 2020.11.01	Versión 01	Firma aprobación: 

Política de Garantía de Feilo Sylvania Costa Rica

Sin perjuicio de lo anterior, el periodo de garantía para las baterías incluidas en los Productos LED es de 1 año.

3.3 Productos sin LED

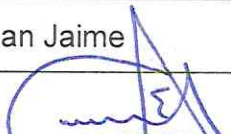
La Garantía para los Productos sin LED solo cubre los fallos causados por defectos probados en el material y la fabricación y cumpla las condiciones del apartado 3.4. El plazo de garantía para los **Productos sin LED es de 1 año**.

En los Productos sin LED que se suministren como un kit con lámpara(s) LED convencional o retrofit, la garantía específica de la lámpara solo se aplicará a la lámpara y esta Garantía solo se aplicará al Producto sin LED.

3.4 Condiciones del producto para poder aplicar la garantía

La Garantía únicamente se aplica a los Productos sujetos a las siguientes condiciones cumulativas:

- que el Producto haya sido utilizado de conformidad con las especificaciones facilitadas en cuanto al Producto y su aplicación (fichas técnicas) y que haya sido instalado y puesto en funcionamiento de manera profesional (de conformidad con las instrucciones de instalación adjuntadas al Producto y disponibles en www.sylvania-latam.com o, previo requerimiento, mediante FEILO SYLVANIA);
- que los límites de temperatura y de voltaje no se hayan excedido;
- que el Producto no haya sido expuesto a ningún tipo de tensiones y esfuerzos mecánicos que no sean conformes con la finalidad que se le prevé y/o entorno químico;
- que el Cliente haya pagado debidamente por el Producto, en cumplimiento con los términos y condiciones de pago acordadas en el acuerdo de venta;
- que el defecto, una vez haya sido debidamente especificado y su naturaleza y magnitud hayan sido debidamente mostrados por el Cliente, haya sido reportado por escrito a FEILO SYLVANIA en el plazo de treinta (30) días desde su detección.

Código: 08-I-00-02	Página 3 de 17	Aprobado por: German Jaime
Fecha: 2020.11.01	Versión 01	Firma aprobación: 

Política de Garantía de Feilo Sylvania Costa Rica

- que el Producto no haya sido modificado o alterado;
- que el Producto haya sido instalado por un instalador profesional y calificado; y
- que el Producto haya sido instalado con un sistema de control compatible cuando proceda.

4. ¿Cómo reclamar en el marco de la garantía?

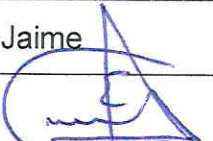
Para realizar un reclamo de garantía, el Cliente notificará a FEILO SYLVANIA y posteriormente devolverá el Producto defectuoso a la oficina local de FEILO SYLVANIA. Todos los reclamos deberán realizarse por escrito por medio de correo electrónico: SERVICIO.TECNICO@SYLVANIA-LIGHTING.COM, en el plazo de 30 días tras la detección del defecto. No se recibirán solicitudes verbales o por medio de plataformas no formales. Para toda solicitud de garantía es obligatorio presentar la documentación respectiva:

- Es requisito que el Cliente facilite el recibo, factura o cualquier otro documento pertinente que acredite la compra del Producto y la fecha.
- Documento de Solicitud de reclamo de garantía, con los productos en reclamo y sus respectivas pruebas del fallo.

El Cliente debe solicitar a la empresa que instaló el Producto, un diagnóstico que descarte completamente que el origen del fallo sea la alimentación eléctrica y/o los componentes eléctricos no provistos por FEILO SYLVANIA que energizan el producto en reclamo.

Si los citados documentos, información y acceso facilitados por el Cliente no son suficientes para permitir a FEILO SYLVANIA confirmar la validez del reclamo de garantía, FEILO SYLVANIA se reserva el derecho de solicitar al Cliente que le facilite documentos adicionales, fotografías, información y acceso o cualquier otra cosa que FEILO SYLVANIA pudiera requerir.

*FEILO SYLVANIA podrá requerir que se le dé acceso a la instalación a uno de sus representantes, para llevar a cabo las inspecciones de calidad necesarias para determinar la causa del fallo reclamado y los patrones de uso. Feilo Sylvania se reservará la decisión de realizar la visita al lugar donde está instalado los productos en reclamo, y de realizar las reparaciones o reemplazo en sitio. Todo esto acorde a los estipulado en el **inciso 10** de este documento.*

Código: 08-I-00-02	Página 4 de 17	Aprobado por: German Jaime
Fecha: 2020.11.01	Versión 01	Firma aprobación: 

Política de Garantía de Feilo Sylvania Costa Rica

FEILO SYLVANIA se reserva la decisión de denegar la visita si considera que no se cumplieron los requisitos documentales, de imposibilidad de desinstalación o de acceso al Producto.

4.1 Implementación de la garantía

Cuando el reclamo de garantía esté justificado:

- Para productos que por su naturaleza son reparables, FEILO SYLVANIA, a su entera discreción, reparará SOLAMENTE el componente defectuoso, o reembolsará al Cliente la prorrata del precio con respecto al saldo de tiempo de la garantía del Producto comprobado como defectuoso.
- Para productos que por su naturaleza NO son reparables, FEILO SYLVANIA, a su entera discreción, sustituirá SOLAMENTE el Producto defectuoso o reembolsará al Cliente la prorrata del precio con respecto al saldo de tiempo de la garantía del Producto comprobado como defectuoso.

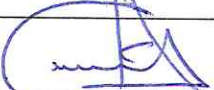
El Producto o componente de sustitución ofrecerá las mismas especificaciones que el Producto original siempre que sea posible. En caso de que el producto defectuoso no se encuentre ya disponible en la cartera de FEILO SYLVANIA, se reemplazará por el producto más similar. Los Productos de sustitución o las piezas de repuesto del Producto estarán cubiertas por la Garantía inicial por el resto del plazo de garantía vigente del Producto original que haya sido sustituido.

Cuando un reclamo no esté justificado en el marco de esta política de Garantía, FEILO SYLVANIA podrá cobrar al Cliente los gastos por las pruebas y la manipulación (incluido el transporte y las visitas in situ) asociados a los Productos que no hayan sido considerados defectuosos.

4.2 Revisión

Se deberá enviar la documentación requerida a alguno de los medios formales **Inciso 4**. El producto debe encontrarse en el plazo de garantía y cumplir con las condiciones del apartado **3**

Una vez realizada la solicitud junto con todos los documentos necesarios, el coordinador de Servicio Técnico tendrá 24 horas laborales para indicar al vendedor, distribuidor o cliente que la solicitud ya está en proceso, asignar un número de caso y, a su vez, asignar una fecha para la entrega del producto en el local de FEILO SYLVANIA.

Código: 08-I-00-02	Página 5 de 17	Aprobado por: German Jaime
Fecha: 2020.11.01	Versión 01	Firma aprobación: 

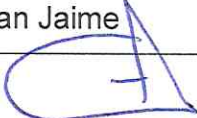
Política de Garantía de Feilo Sylvania Costa Rica

Al momento de efectuar la entrega se debe presentar la boleta y documentación correspondiente. El producto será revisado por el personal técnico calificado. Servicio Técnico de FEILO SYLVANIA cuenta con un plazo máximo de revisión de ocho (8) días hábiles. Según el resultado de la revisión se procederá de las maneras descritas en el Inciso 4.3

4.3 Respuestas posibles a diferentes casos (saldo de vida).

Ante una eventual falla de producto, será criterio de FEILO SYLVANIA aceptar el reclamo de garantía, determinar que el fallo fue producto de defectos de fabricación y definir las siguientes acciones a aplicar:

- Reparación del producto: en caso de que el problema se presente durante el primer año de garantía, la razón del problema se encuentre dentro de las condiciones cubiertas por esta política de garantía, exista la disponibilidad de los componentes requeridos en el proceso de reparación y la factibilidad técnica de realizarla. Esto no representa costo para el usuario.
- Reemplazo del producto: en caso de que el producto no tenga factibilidad de reparación, y el problema se presente durante el primer año de garantía, y que la razón de la anomalía se encuentre dentro de las condiciones cubiertas por la garantía.
- Emisión de nota de crédito por el valor total del producto: en caso de que el problema se presente durante el primer año de garantía, la razón de la anomalía se encuentre dentro de las condiciones cubiertas por la garantía y no exista disponibilidad de reemplazar el producto por uno igual o similar.

Código: 08-I-00-02	Página 6 de 17	Aprobado por: German Jaime
Fecha: 2020.11.01	Versión 01	Firma aprobación: 

Política de Garantía de Feilo Sylvania Costa Rica

En el caso de productos con tecnología LED, una vez finalizado el primer año de operación, el usuario contará con una cobertura por el período restante de vida útil del producto aplicando las siguientes acciones:

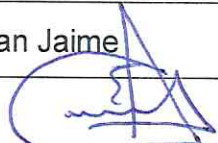
- Reparación del producto: en caso de que el problema se presente posterior al primer año de garantía, la razón del problema se encuentre dentro de las condiciones cubiertas por esta política de garantía, exista la disponibilidad de los componentes requeridos en el proceso de reparación y la factibilidad técnica de realizarla. Esto no representa costo para el usuario.
- Emisión de nota de crédito por un monto parcial del valor inicial del producto: en caso de que el problema se presente posterior al primer año de garantía, la razón del problema se encuentre dentro de las condiciones cubiertas por esta política de garantía, y no exista la disponibilidad de los componentes requeridos para el proceso de reparación. En este caso el monto de la nota de crédito cubrirá el estimado de vida útil que le restaba al producto en el momento de presentarse la anomalía en su funcionamiento.

4.4 Plazo para retirar productos

Una vez concluida la revisión de productos entregados a FEILO SYLVANIA, el departamento de Servicio Técnico de FEILO SYLVANIA le informará al encargado sobre la resolución del reclamo de garantía. A partir de la resolución cuenta con 7 días laborales para retirar el producto; en caso de no realizar el retiro en el periodo establecido; se liberará a FEILO SYLVANIA de toda responsabilidad por la condición en la que el producto sea entregado posteriormente.

4.5 No se hacen reparaciones pagadas fuera de la Garantía

Bajo ninguna condición se realizarán reparaciones pagadas por el cliente para la solución o sustitución de los equipos dañados, si estos no se encuentran dentro de la garantía y el problema se dio por la mala manipulación.

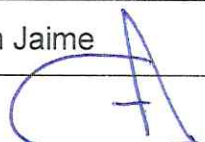
Código: 08-I-00-02	Página 7 de 17	Aprobado por: German Jaime
Fecha: 2020.11.01	Versión 01	Firma aprobación: 

Política de Garantía de Feilo Sylvania Costa Rica

5. Exclusiones

Esta garantía NO cubre lo siguiente:

- Daños físicos, entiéndase como, perforaciones, golpes, quebraduras y cualquier daño al producto que haya sido ocasionado después del despacho del producto por parte de la empresa
- Pérdida de componentes o accesorios del producto.
- Producto con modificaciones, refiérase al 7.3, que inhabiliten el funcionamiento correcto del producto o que no permita su revisión.
- Daños ocasionados por robos, pérdidas, catástrofe, vandalismo u otros debidos a fuerzas naturales o elementos externos que puedan afectar el funcionamiento de los productos.
- Productos instalados en ambientes para los que no están diseñados, según las especificaciones de las fichas técnicas.
- Productos instalados de formas incorrecta, sin acatar las indicaciones eléctricas y mecánicas de los manuales de instalación y especificaciones de las fichas técnicas.
- Revisiones en ambientes donde NO exista la factibilidad técnica, indicado en inciso 10, para intervenir el producto.
- Productos de aplicación residencial que estén instalados en circuitos eléctricos que alimenten a cualquier otro tipo de equipo que genere distorsiones eléctricas que perjudiquen el funcionamiento del producto.
- Producto de iluminación en edificaciones industriales que no estén instalados en un tablero eléctrico de uso exclusivo para iluminación, con su respectivo protector contra sobretensiones.
- Productos donde las instalaciones eléctricas no se rigen por el Código Eléctrico de Costa Rica vigente.
- Productos donde las instalaciones eléctricas no cumplan con un valor igual o menor de 20% de distorsión eléctrica total de corriente (%THDA) y no cumpla con un valor igual o menor de 10% de desequilibrio de tensión eléctrica en la acometida de nuestros productos.
- Productos de muestra o donaciones.

Código: 08-I-00-02	Página 8 de 17	Aprobado por: German Jaime
Fecha: 2020.11.01	Versión 01	Firma aprobación: 

Política de Garantía de Feilo Sylvania Costa Rica

- Todas las partes y piezas sujetas a desgaste, tales como piezas mecánicas y ventiladores utilizados para la disipación activa de calor en productos con fuentes LED.
- Defectos, bugs o virus del software.

6. Descargos

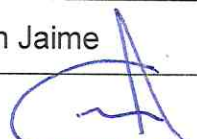
6.1 Documentación oficial

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 período de vigencia.

6.2 Rangos aceptables de precisión

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:

- Potencia: - + 10%
- Flujo luminoso: - + 10%
- Eficacia: - +10 %
- Temperatura de color: Según IESNA LM-79
- Ángulo de apertura óptica: - +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.

Código: 08-I-00-02	Página 9 de 17	Aprobado por: German Jaime
Fecha: 2020.11.01	Versión 01	Firma aprobación: 

Política de Garantía de Feilo Sylvania Costa Rica

6.3 Cambios de diseño y de especificación

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

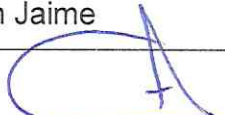
Se define como cambio en la especificación a toda variante en el funcionamiento del producto en cuanto a sus parámetros luminosos, eléctricos, de instalación, funcionamiento y grados de protección.

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.

6.4 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.

Sylvania se reserva el derecho de anunciar el retiro de productos de su portafolio en el website oficial de FEILO SYLVANIA.

Código: 08-I-00-02	Página 10 de 17	Aprobado por: German Jaime
Fecha: 2020.11.01	Versión 01	Firma aprobación: 

Política de Garantía de Feilo Sylvania Costa Rica

7. Aclaraciones

7.1 ¿Qué es una garantía?

Un reclamo de garantía tiene lugar cuando un cliente solicita una reparación o restitución de un producto vendido por FEILO SYLVANIA debido a un fallo o defecto en las características o desempeño de este, dentro del período de cobertura definido por la Política de Garantía. La gestión de una garantía se distingue claramente de una devolución de producto en que la devolución NO corresponde a un fallo o defecto en el producto, y el cliente solicita devolverlo a Sylvania por otras razones y cumpliendo con ciertas condiciones que se detallan en la Política de Devoluciones, no incluida en este documento.

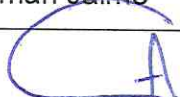
7.2 Defectos de fábrica

- Fallo de cualquier componente del producto, bajo las condiciones normales de operación, para las que han sido diseñados.
- Diferencias entre las especificaciones del producto según su ficha técnica y el producto vendido.

7.3 Modificación no cubierta

Una modificación no cubierta es toda alteración física que reciba el producto, entiéndase como:

- Perforaciones, golpes, rayaduras
- Pintura
- Aditamentos de cualquier tipo (sellos, pegamentos, adhesivos)
- Anclajes de cualquier tipo que no sean parte original del producto

Código: 08-I-00-02	Página 11 de 17	Aprobado por: German Jaime
Fecha: 2020.11.01	Versión 01	Firma aprobación: 

Política de Garantía de Feilo Sylvania Costa Rica

7.4 Tasa nominal de fallos de conformidad

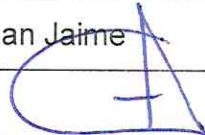
Sujeta a un periodo de garantía máximo de 5 años, la Garantía será del plazo de 1 año por cada 10.000 horas completas de durabilidad estimada para el Producto LED, donde la tasa nominal de fallos para Productos LED con una durabilidad estimada de 50.000 horas es 0,2% por cada 1.000 horas de funcionamiento (como se explica en el siguiente párrafo), salvo que el periodo de garantía, durabilidad estimada, tasa nominal de fallos del Producto LED sean definidos de distinto modo en el Producto LED y en las especificaciones de uso (en particular de conformidad con la ficha técnica, folleto del Producto LED y demás documentación relevante).

La tasa nominal de fallos se ajusta a prorrata dependiendo de la durabilidad estimada del Producto LED, por ejemplo, 0,17% por 1.000 horas de funcionamiento para 60.000 horas de durabilidad estimada de Productos LED, 0,25% por 1.000 horas de funcionamiento para 40.000 horas de durabilidad estimada de Productos LED, 0,33% por 1.000 horas de funcionamiento para 30.000 horas de durabilidad estimada de Productos LED y 0,5% por 1.000 horas para 20.000 horas de durabilidad estimada de Productos LED.

7.5 Reducción en el valor del flujo luminoso del producto LED

La reducción del valor del flujo luminoso del 0,6% por cada 1.000 horas completas de funcionamiento (como se explica en el siguiente párrafo), de los Productos LED con una durabilidad estimada de 50.000 horas. El flujo luminoso y rendimiento de todos los Productos LED están sujetos a una tolerancia de $\pm 10\%$. Sin perjuicio de lo anterior, el período de garantía de las baterías incluidas en los Productos LED es de 1 año.

La reducción se ajusta a prorrata dependiendo de la durabilidad estimada del Producto LED por ejemplo, 0,5% por 1.000 horas de funcionamiento para 60.000 horas de durabilidad estimada LED, 0,75% por 1.000 horas de funcionamiento para 40.000 horas de durabilidad estimada de Productos LED, 1% por 1.000 de funcionamiento por 30.000 horas de durabilidad estimada de Productos LED y 1,5% por 1.000 horas de funcionamiento para 20.000 horas de durabilidad estimada de Productos LED.

Código: 08-I-00-02	Página 12 de 17	Aprobado por: German Jaime
Fecha: 2020.11.01	Versión 01	Firma aprobación: 

SYLVANIA

Política de Garantía de Feilo Sylvania Costa Rica

7.6 Legislación o código eléctrico vigente

Es la Reforma al Reglamento de Oficialización del Código Eléctrico de Costa Rica para la Seguridad de la Vida y de la Propiedad. Es el documento Legal que respalda que el Código Eléctrico de Costa Rica se basa en el documento más actualizado y traducido en el español de la National Fire Protection Association (NFPA) nombrado NEC (National Electric Code).

8. Varios

*Esta política de Garantía es efectiva a partir del día **1 de noviembre de 2020** y sustituye cualquier política de garantía previa para los productos de FEILO SYLVANIA.*

En el caso de que cualquier autoridad competente considerara que alguna de las disposiciones de esta política de Garantía no es válida o aplicable en su totalidad o en parte, la validez del resto de disposiciones de esta política de Garantía y el resto de la disposición en cuestión no se verá afectada.

Cualquier conflicto o reclamo que se derive o tenga relación con esta política de Garantía se registrará e interpretará de acuerdo con el derecho comercial de Costa Rica.

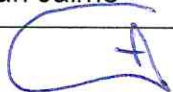
9. Definiciones

Para todos los extremos de esta política de garantía, aplican las siguientes definiciones:

Aplicaciones interiores: Luminarias que se van a instalar en zonas internas del hogar, oficina o industria y no van a estar en contacto con agua, no necesitan contar con un grado de protección IP. En caso de contar con un grado de protección se recomienda para uso interior un grado de protección IP20.

Aplicaciones interiores expuestas a la humedad: Son aquellas luminarias que se colocan en zonas húmedas del hogar, oficina o industria como los baños y que necesitan un nivel mínimo de protección IP44 a IP54.

Aplicaciones exteriores: Luminarias que se colocan en el exterior; estas no están expuestas al 100% a la intemperie; normalmente pueden estar bajo techo recibir cierta cantidad de humedad o polvo por lo que debe de contar con protección IP; además no se les aplica ningún recubrimiento para la protección de los efectos de los rayos ultravioleta del sol.

Código: 08-I-00-02	Página 13 de 17	Aprobado por: German Jaime
Fecha: 2020.11.01	Versión 01	Firma aprobación: 

Política de Garantía de Feilo Sylvania Costa Rica

Aplicaciones intemperie: Luminarias que van a estar expuestas al 100% a los cambios climáticos están condicionados para soportar agua de lluvia, cambio constante de temperatura, y radiación solar con contenido de energía ultravioleta. Son luminarias con un grado de protección de mínimo IP66; incluso pueden contar con protección contra impactos IK dependiendo de la aplicación.

Instalación eléctrica: Son todos los componentes eléctricos que permiten la distribución, transporte, control de la energía eléctrica que energizará el producto instalado.

Instalación mecánica: Son todos los componentes mecánicos que permiten el soporte del producto instalado.

Conexión eléctrica: es el último punto de conexión entre la instalación eléctrica de la edificación y la acometida eléctrica del producto instalado.

Flujo luminoso: lumen (lm)

Intensidad luminosa: candela (cd)

Luminancia: Candela por metro cuadrado (cd/m²)

Iluminancia: lux (lx)

Eficacia luminosa: lumen por watt (lm/W)

Dimensiones: milímetros (mm)

Ángulos: grados (°)

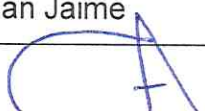
Temperatura: Grados centígrados (°C)

Temperatura de color: Kelvin (K)

Índice de rendimiento de color: IRC

Tiempo: horas (h)

Distorsión armónica total: THD %

Código: 08-I-00-02	Página 14 de 17	Aprobado por: German Jaime
Fecha: 2020.11.01	Versión 01	Firma aprobación: 

Política de Garantía de Feilo Sylvania Costa Rica

10. Inspección de garantía

Las visitas técnicas con personal especializado son un recurso al que puede recurrir FEILO SYLVANIA para determinar la causa de algún fallo o defecto y/o reparar dicho defecto, a la entera discreción de FEILO SYLVANIA y habiendo cumplido con los requerimientos estipulados en la Política de Garantías.

10.1 Revisión en sitio.

Se deberá enviar la documentación requerida a alguno de los medios formales Inciso 4.0. Una vez realizada la documentación, Servicio Técnico de FEILO SYLVANIA puede solicitar al cliente la realización de pruebas adicionales en sitio, fotografías, videos u otras comprobaciones, según sea el caso.

Servicio Técnico contará con un máximo de 24 horas laborales para acusar recibo de la solicitud indicando además si está completa la documentación.

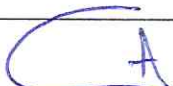
FEILO SYLVANIA se reserva el derecho a no otorgar una revisión en sitio si no se cumplen las disposiciones descritas en los párrafos anteriores. En caso de ser otorgada, la fecha de la visita está sujeta a la disponibilidad de producto o repuestos en el inventario. No se agendarán visitas cuya solicitud esté con información incompleta o falten datos indispensables.

Durante la visita, el personal técnico calificado de FEILO SYLVANIA realizará revisiones de protocolo a la luminaria, conexiones, voltajes, entre otros y determinará si procede la garantía o no. Inciso 4.3.

Al finalizar la revisión y/o reparación de la(s) luminaria(s), el personal técnico levantará un reporte en sitio documentando el estado de las instalaciones revisadas y las acciones tomadas sobre los productos intervenidos. Este reporte deberá ser firmado por la persona encargada de atenderlos en el proyecto.

Al llegar al sitio, el cliente tendrá una hora como máximo para recibir al personal técnico, caso contrario deberán retirarse y posteriormente reprogramar la visita. Los técnicos documentarán de manera escrita y con evidencias fotográficas que estuvieron en el lugar y a la hora pactada con el cliente antes de retirarse. Si el cliente desea que se re programe una nueva visita para este mismo reclamo, deberá cancelar con anticipación el costo incurrido en la primera visita que no se atendió. Si el cliente comprueba que el personal de FEILO SYLVANIA no llegó a tiempo a el lugar y la cita pactados, el costo de la siguiente visita correrá por cuenta de FEILO SYLVANIA.

La nueva visita de reposición se debe solicitar por medio de correo electrónico, adjuntando la documentación requerida Inciso 4.0 y el formulario de Solicitud de Visita Técnica, al correo electrónico de Servicio Técnico de FEILO SYLVANIA.

Código: 08-I-00-02	Página 15 de 17	Aprobado por: German Jaime
Fecha: 2020.11.01	Versión 01	Firma aprobación: 

Política de Garantía de Feilo Sylvania Costa Rica

10.2 Factibilidad Técnica

En este apartado se detallan todas las condiciones que deben de existir para que un reclamo de garantía de nuestros Productos pueda proceder por medio de una Visita del Departamento de Servicio Técnico de FEILO SYLVANIA en el sitio donde está instalado el producto.

El lugar donde está instalado el producto debe de cumplir con lo siguiente:

- Que no exista ningún riesgo:
 - Físico
 - Eléctrico
 - De alturas
 - Atrapamiento
 - Espacio confinado


- Instalaciones de alturas no mayores a 7 metros, acceso adecuado a los productos.

- Instalaciones de alturas de 7 metros y no mayores a 10 metros, cuente con un apoyo estructural (con mecanismos de sujeción adecuados).

- Exista acceso adecuado y seguro al producto.

- El punto de instalación eléctrica y mecánica del producto se pueda alcanzar con alguno de los siguientes equipos:
 - Andamios regulares (4 cuerpos, para alturas menos a 7 metros); 6 cuerpos, para alturas menores a 12 metros)
 - Escalera de extensión para alturas menores a 7 metros.
 - Escaleras tipo A de hasta 12 peldaños
 - Andamios de pasillo (2 cuerpos de andamio de pasillo máximo).

- Instalaciones de alturas mayores a 7 metros y no cuenten con un apoyo estructural, solo podrán ser intervenidas con un equipo elevador, el cual debe ser aportado por el cliente.

Código: 08-I-00-02	Página 16 de 17	Aprobado por: German Jaime
Fecha: 2020.11.01	Versión 01	Firma aprobación: 

Política de Garantía de Feilo Sylvania Costa Rica

Si las condiciones detalladas no se cumplen, el cliente (usuario final) deberá ser el responsable de modificar las condiciones, para que el espacio cumpla; de no ser así, podrá realizar la desinstalación del producto para ser revisado a nivel de piso en el lugar instalado, o bien llevarlo al distribuidor donde lo compró para ser enviado a la planta de FEILO SYLVANIA en Costa Rica.

10.3 Acceso a instalaciones eléctricas

Debe de existir un acceso a la conexión de la acometida eléctrica del Producto en revisión, durante una visita técnica, ya que este es el medio por el cual se puede realizar un diagnóstico y además confirma la desconexión de los productos para una segura inspección.

Además, siempre debe de existir un acompañamiento técnico, sea el instalador del producto, o del departamento de mantenimiento, facilidades o el correspondiente del sitio que facilite la información del reclamo y además sea el responsable de hacer acuse de recibido del resultado del reclamo de garantía.

10.4 Visita No justificada

Se define como una visita no justificada cuando se dan las siguientes condiciones:

- Permisos de Trabajo previamente acordados, que el cliente no permita su ejecución.
- Que la causa del presunto fallo sea inexistente (producto bueno).
- Que la causa del fallo del producto se encuentre en la lista de chequeo obligatoria del cliente antes de realizar la visita:
 - La luminaria se encuentra energizada y aun así no enciende
 - No existe un breaker, timer o control que mantenga apagada la luminaria
 - Existe acceso, para poder intervenir las luminarias
- Reporte de producto diferentes a los instalados en el sitio.

Código: 08-I-00-02	Página 17 de 17	Aprobado por: German Jaime
Fecha: 2020.11.01	Versión 01	Firma aprobación: 