	<b>SISTEMA DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO: POL-ADM-002</b>
	<b>POLITICA DE GARANTIAS</b>	Fecha: 20 de julio 2024
		Versión: 02
		Página: 1 de 6

STAND ILUMINACIONES SAS establece la política, condiciones y proceso de garantía de sus productos


## 1. PERIODO DE GARANTIA

A reserva de las estipulaciones mencionadas y/o descritas en la presente política de garantía, el comprador y/o cliente recibirá por parte de STAND ILUMINACIONES SAS garantía de (los) producto (s) adquiridos durante el periodo correspondiente descrito a continuación:

LÍNEA DE PRODUCTO	TIEMPO DE GARANTÍA
Platino Elite	7 años de garantía
Platino Industrial	7 años de garantía
Platino Lineal	7 años de garantía
Gold Elite	3 años de garantía
Gold Arquitectónica	3 años de garantía
Gold Decorativa	2 años de garantía
Gold Sistemas de Emergencia	2 años de garantía
Otras Marcas	Puede tener garantía suplementaria (será informada al momento de la oferta)

## 2. CONDICIONES


- Cuando un producto cubierto por esta garantía es reportado como falta de calidad, idoneidad o seguridad por parte del comprador dentro del periodo establecido de la garantía, STAND ILUMINACIONES SAS realiza una revisión para determinar la cobertura de la garantía. En tal caso se procede así:
- Previamente, desde la compra, se suministran las instrucciones para la instalación, mantenimiento y puesta en funcionamiento de los productos.
- Si la garantía procede, como regla general, se efectúa reparación totalmente gratuita de los defectos del producto, así como su transporte, de ser necesario, y el suministro oportuno de los repuestos. Si el bien no admite reparación, se procede, a elección de STAND ILUMINACIONES SAS a su reposición o a la devolución del dinero conforme a las condiciones aplicables por cuestión de impuestos y demás indicaciones dadas por las autoridades tributarias.
- Los gastos de transporte hacia STAND ILUMINACIONES SAS inicialmente será cubierto por el cliente, y si lo reclamado sí está cubierto por la garantía, STAND ILUMINACIONES SAS reembolsará lo correspondiente de conformidad con las tarifas promedio de las empresas de envíos y transporte de productos.
- Si lo reclamado no está cubierto por la garantía, de conformidad con las exoneraciones de responsabilidad que más adelante se detallan, los gastos de transporte, pruebas y cualquier

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO: POL-ADM-002</b>
	<b>POLITICA DE GARANTIAS</b>	Fecha: 20 de julio 2024
		Versión: 02
		Página: 2 de 6

otro costo de manejo asociado con ellos, corre a cargo del cliente. Igual ocurre con los gastos de transporte desde la planta de STAND ILUMINACIONES SAS hacia el cliente.

- En caso de repetirse la falla y atendiendo a la naturaleza del producto y a las características del defecto, a elección del cliente, se procederá a una nueva reparación, la devolución total o parcial del precio pagado o al cambio parcial o total del producto por otro de la misma especie, similares características o especificaciones técnicas, las cuales en ningún caso serán inferiores a las del producto respectivo.
- Se contará con la disponibilidad de repuestos, partes, insumos, y mano de obra capacitada, de acuerdo al procedimiento de garantías publicado en nuestra página web [www.standiluminaciones.com](http://www.standiluminaciones.com) no obstante, cuando se genere costo por no tener garantía, éste será asumido por el cliente.
- Se efectuará la entrega material del producto, una vez haya sido revisado y reparado o reemplazado, si es del caso.
- Si no es posible reemplazar el producto dado que éste ha sido descontinuado o no está disponible, STAND ILUMINACIONES SAS puede reemplazarlo con un producto equivalente (puede presentar variaciones en el diseño y las especificaciones del producto). STAND ILUMINACIONES SAS se reserva el derecho de usar, reacondicionar, restaurar productos o piezas reparadas, re manufacturados o nuevos en la reparación o sustitución de cualquier producto cubierto por esta garantía
- Ningún agente, distribuidor o vendedor está autorizado para cambiar, modificar o extender los términos de la garantía limitada en nombre de STAND ILUMINACIONES SAS.
- Esta garantía sólo se aplica cuando los productos han sido manipulados, almacenados transportados, conectados, instalados, operados y mantenidos correctamente dentro de los valores eléctricos, rango de funcionamiento y condiciones ambientales previstas en las especificaciones, directrices de aplicación, normas o reglamentos aplicables en cada país o cualquier otro documento que acompañe a los productos.
- Todas las luminarias deben ser conectadas a tierra, independientemente de si el driver lo indica o no.
- Cuando el personal del área de garantías solicite la devolución de las luminarias a las instalaciones de STAND ILUMINACIONES SAS el cliente tiene un periodo máximo de 15 días calendario para realizar el envío e informar por escrito del mismo. En caso contrario, la solicitud será anulada y el cliente deberá realizar nuevamente la solicitud.
- El cliente tiene un periodo máximo de 15 días calendario para realizar la recogida de las luminarias que no tengan garantía o indicar por escrito que estas se den a proceso de disposición final. Transcurrido el tiempo establecido, las luminarias serán dadas para proceso de disposición final.

### **3. EXONERACIONES DE RESPONSABILIDAD**

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO: POL-ADM-002</b>
	<b>POLITICA DE GARANTIAS</b>	Fecha: 20 de julio 2024
		Versión: 02
		Página: 3 de 6

STAND ILUMINACIONES SAS se exonera de la responsabilidad que se deriva de la garantía, en los siguientes casos:

- 1) Fallo en la red eléctrica interna o externa.
- 2) Alteraciones en la tensión eléctrica de la instalación como sobretensiones, baja tensión, fluctuaciones, falla en los circuitos eléctricos y/o en la puesta a tierra.
- 3) Cuando surjan daños o fallos por fuerza mayor o caso fortuito como resultado de actos de la naturaleza (terremotos, incendios, inundaciones, tormentas eléctricas, rayos, etc.).
- 4) Fallos en equipos eléctricos que afecten la correcta operación de los productos (plantas eléctricas, transferencias, red provisional, entre otros).
- 5) Consecuencia de actos vandálicos o de terrorismo.
- 6) Cuando se evidencie incumplimiento del manual de instalación, mantenimiento y/o de la ficha técnica del producto. (Tensión de alimentación diferente a la indicada en la ficha técnica del producto, cableado o conexiones, cambio y/o modificaciones de los productos).
- 7) Cuando el defecto ha sido provocado por periféricos, equipos adicionales o accesorios conectados, distintos a los recomendados por STAND ILUMINACIONES SAS.
- 8) Cuando se evidencie alguna modificación y/o reparación no autorizada.
- 9) Cuando el producto presente roturas, cables cortados o cualquier otro deterioro.
- 10) Ruptura o daños que al momento de recibir el producto no fueron notificados inmediatamente a STAND ILUMINACIONES SAS.
- 11) Daños por operaciones fuera de los rangos de temperatura y/o condiciones ambientales fuera de los rangos especificados en su correspondiente ficha técnica.
- 12) Daños ocasionados por el almacenamiento inadecuado del (los) producto (s).


Para los productos de emergencia se debe tener en cuenta los tiempos máximos de almacenamiento descritos a continuación:

**Productos de emergencia con batería de NiCd:**

- 12 meses (Entre 20°C y 25°C).
- 6 meses (Entre 25°C y 35°C).
- 3 meses (Entre 35°C y 45°C).

**Productos de emergencia con batería de Litio:**


- 6 meses (Entre 20°C y 25°C).
  - 3 meses (Entre 25°C y 35°C).
  - 1,5 meses (Entre 35°C y 45°C).
- Si se supera este tiempo, estos productos perderán su garantía ya que se aumenta el riesgo de que las baterías no cumplan los requisitos para su buen funcionamiento (carga y descarga), por lo que se recomienda realizar un ensayo funcional de la misma antes de su instalación.
  - Periódicamente se deben realizar pruebas de estos en estado de emergencia para verificar su buen funcionamiento (carga, descarga y autonomía).

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN</b>		<b>CÓDIGO: POL-ADM-002</b>
			Fecha: 20 de julio 2024
	<b>POLITICA DE GARANTIAS</b>		Versión: 02
			Página: 4 de 6

- El comprador renuncia expresamente a realizar cualquier solicitud de garantía, cuando previamente haya manipulado el producto en busca de alguna solución o reparación.

#### 4. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR UNA GARANTÍA:


PASO	QUÉ	QUIÉN	CÓMO
<b>1</b>	Solicitud	Cliente Departamento de ingeniería área de soporte técnico	<p><b>1.Solicitud de garantía por parte del cliente:</b></p> <p>El cliente se dirige a la página web de STAND ILUMINACIONES SAS <a href="http://www.standiluminaciones.com">www.standiluminaciones.com</a> se dirige al enlace de garantías opción formulario de garantías.</p> <p>Al generarse la radicación de la solicitud, esta información llega de manera automática vía correo electrónico al área de soporte técnico e ingeniería, quién posteriormente en un tiempo no mayor a 1 día hábil establecerá comunicación con el solicitante.</p>
<b>2</b>	Validación de la solicitud	Departamento de ingeniería área de soporte técnico	<p>El asistente de ingeniería, establece comunicación con el cliente, le brinda el soporte técnico, con el fin de coordinar el contexto de la solicitud y proceso de inspección.</p> <p>El asistente de ingeniería define si el producto aplica para garantía de acuerdo al estado físico del producto y la viabilidad para su revisión.</p> <p>Si el producto presenta novedades según la lista de exoneraciones y no es aplicable para garantía, se informará al cliente, llegando a un acuerdo de plan de acción con el producto; reparación, devolución del producto o disposición final; al generarse solicitud de reparación, se informa al asesor comercial para que realice gestión de cotización y proceso comercial con el cliente.</p>

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO: POL-ADM-002</b>
	<b>POLITICA DE GARANTIAS</b>	Fecha: 20 de julio 2024
		Versión: 02
		Página: 5 de 6

<b>3</b>	Recepción de solicitud para soporte técnico por garantía	Departamento de ingeniería área de soporte técnico	<b>3. Definición si el producto aplica para garantía:</b> Cuando se defina que el producto cumple con los requerimientos iniciales, se verifica con el cliente si cumple con los siguientes requisitos adicionales. <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se debe presentar la factura de la compra.</li> <li>2. Si el producto tiene accesorios, estos deben ser presentados al momento de la recepción del producto.</li> <li>3. La solicitud debe encontrarse dentro del margen de tiempo estipulado para garantía.</li> </ol>
<b>4</b>	Intervención al producto	Departamento de ingeniería área de soporte técnico	A partir de la recepción del producto el área soporte técnico realizara la respectiva gestión y respuesta a través del asistente de ingeniería. Se establecerá comunicación con el cliente para informar el diagnóstico y plan de acción.

### 5. TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LAS GARANTIAS

- Las garantías No incluyen elementos de la instalación, desinstalación, el acceso a los productos (andamios, ascensores, etc.), y los daños especiales, incidentales y consecuentes (como la pérdida de ingresos / beneficios, daños a propiedad u otros costes prolongados no mencionados anteriormente), y se define además por las limitaciones y condiciones establecidas en la respectiva política de garantía y estos términos y condiciones.
- STAND ILUMINACIONES SAS no se hace responsable de las condiciones de suministro eléctrico, incluyendo los picos de suministro, sobretensión / baja tensión, sistemas de control de corriente de rizado que están más allá de los límites especificados de los productos y los definidos por las normas pertinentes de suministro.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO: POL-ADM-002</b>
	<b>POLITICA DE GARANTIAS</b>	Fecha: 20 de julio 2024
		Versión: 02
		Página: 6 de 6

STAND ILUMINACIONES SAS se reserva el derecho a modificar esta política de garantías cuando así lo considere.

Esta política aplica para los productos comprados a partir del 01 de agosto del 2024 y hasta que STAND ILUMINACIONES SAS genere modificación.



**CESAR MARIN**  
Representante Legal