

	POLITICA DE GARANTIAS	Código: COM-FR-01
		Versión: 1
		Vigencia: 24/01 /2022
		Páginas 1 de 2

POLÍTICA DE GARANTÍAS

1. TERMINO DE LA GARANTIA

EGLO COLOMBIA ILUMINACION SAS ofrece la garantía mencionada en el empaque del producto adquirido (1,2, 3 o 5 años según corresponda) o en sus instrucciones internas, la cual comenzara a contar a partir de la fecha de la factura, en caso de no mencionarlas EGLO Colombia iluminación SAS ofrece como mínimo en todos sus productos una garantía de (1) un año, sobre el funcionamiento de este producto contra cualquier defecto en los materiales y mano de obra empleados para su fabricación.

2. ALCANCE DE LA GARANTIA

Nuestra garantía incluye la reparación o reposición del producto si este no puede ser reparado. En este último caso, a elección del cliente también puede aplicarse una reposición por otro producto del mismo o mayor precio, debiendo pagar el excedente.

En los casos de garantía la reparación, el cambio del producto y/o sus componentes se hará sin cargo alguno para el cliente, incluyendo mano de obra.

3. EVENTOS DE EXCLUSIÓN DE GARANTIA

EGLO COLOMBIA ILUMINACION SAS, no cubrirá ninguna garantía si el defecto o daño del producto se debe a alguno de los siguientes eventos:

- 3.1. Cuando la garantía muestre claros signos de haber sido alterada en los datos originales consignados en ella.
- 3.2. Cuando haya vencido el plazo de la garantía
- 3.3. Cuando como resultado del análisis del artículo se pueda concluir que su uso, cuidado y operación es contrario al indicado en el manual de uso y/o instalación y operación.
- 3.4. Cuando como resultado del análisis del artículo se pueda concluir que el producto haya sido usado fuera de su capacidad, maltratado, golpeado, expuesto a la humedad (Si aplica), averiado por algún líquido o sustancia corrosiva, así como por cualquiera otra falla atribuible al consumidor, en la instalación, uso o mantenimiento del bien.
- 3.5. Cuando el producto haya sido desarmado, modificado o reparado por personas no autorizadas por EGLO COLOMBIA ILUMINACION SAS.

	POLITICA DE GARANTIAS	Código: COM-FR-01
		Versión: 1
		Vigencia: 24/01 /2022
		Páginas 2 de 2

- 3.6. Cuando se trate de productos refaccionados, reparados, averiados, o usados (de exhibición), en cuya venta se haya advertido al Consumidor que los mismos no cuenta con garantía alguna.
- 3.7. EGLO COLOMBIA ILUMINACION SAS, No asumirá responsabilidad alguna en caso de demora del servicio de garantía derivado de eventos de fuerza mayor o caso fortuito.

4. PROCEDIMIENTO PARA EJERCER LA GARANTIA.

- 4.1. Para hacer efectiva esta garantía, el cliente deberá presentar la factura de compra del artículo y devolver el mismo en su empaque original.
- 4.2. El horario y los puntos de atención de las garantías son los siguientes:

Ciudad	Dirección	Horario
Bogotá	Av 9 #127-36	De lunes a viernes de 10:00 am a 4:00 Pm
Chía	Autop. Norte 800 Mts adelante del Peaje de los Andes Km 19 Lt30	De lunes a viernes de 10:00 am a 4:00 Pm
Medellin	Carrera 38# 10A-40 El Poblado	De lunes a viernes de 10:00 am a 4:00 Pm
Barranquilla	Calle 84# 51-16 Alto Prado	De lunes a viernes de 10:00 am a 4:00 Pm

Para el resto de las ciudades el punto de atención es:

Ciudad	Dirección	Horario
Chía	Autop. Norte 800 Mts adelante del Peaje de los Andes Km 19 Lt30	De lunes a viernes de 10:00 am a 4:00 Pm

- 4.3. También podrá enviarnos su solicitud de garantía con 2 Fotografías adjuntas del artículo averiado a través de nuestro correo electrónico marketing.autonorte@eglo.com.co con el Número de su factura y con el Asunto "Garantía" y en un plazo de 48 horas, nos estaremos comunicando con usted para coordinar el procedimiento de atención de la garantía.
- 4.4. EGLO COLOMBIA ILUMINACIÓN SAS, recibirá formalmente la solicitud de garantía únicamente mediante el uso del formato de PQRS destinado para tal fin el cual será entregado por el asesor comercial para su diligenciamiento y esa será la constancia de recibo del artículo al cliente, en el que se incluye la fecha de presentación de la solicitud

	POLITICA DE GARANTIAS		Código: COM-FR-01
			Versión: 1
			Vigencia: 24/01 /2022
			Páginas 3 de 2

de garantía, los datos del cliente, y la mención del daño o evento de garantía.

- 4.5. Una vez recibido el artículo para estudio de garantía, **EGLO COLOMBIA ILUMINACIÓN SAS**, examinará el artículo por parte de área de control y calidad y del resultado técnico dará respuesta al cliente en un término máximo de 15 días hábiles, debiendo contactarse con el Cliente para comunicarle del resultado de su solicitud.
- 4.6. Finalizada el estudio de la garantía, si hubiere lugar a la reparación del bien o a su reposición se le entregará al Cliente una constancia de reparación y/o reposición en la cual constará, (i) Descripción de la reparación efectuada, (ii) Las piezas reemplazadas o reparadas, (iii) La fecha en que el consumidor hizo entrega del producto, y (iv) La fecha de devolución del producto.
- 4.7. En caso de que al momento de la compra el cliente haya adquirido el servicio de instalación con **EGLO Colombia iluminación S.A.S**, se hará efectiva la garantía teniendo en cuenta el siguiente procedimiento:
 - a) El cliente deberá comunicarse a la central de **EGLO COLOMBIA ILUMINACION S.A.S** Tel. (601) 7442339 o al sitio donde adquirió el producto y reportar la solicitud de hacer valida la garantía por defecto del producto.
 - b) El equipo de instalación de **EGLO COLOMBIA ILUMINACION S.A.S** agendará visita de servicio técnico y/o revisión a la dirección, fecha y hora indicada por el cliente. En caso de que no esté allí a la hora acordada, en la siguiente programación deberá cancelar un (1) básico de traslado el cual será cotizado previamente para su aprobación.
 - c) La garantía se hará efectiva de dos maneras, se prestará el servicio técnico directamente en el predio indicado por el cliente, agotada esta opción, el servicio técnico se realizará en las instalaciones de **EGLO COLOMBIA ILUMINACION S.A.S** y/o se le repondrá al cliente la luminaria. (En caso de no tener disponibilidad en Stock se entregará un producto de la misma categoría)
 - d) En caso de hacerse efectiva la garantía por reposición de un producto, el equipo de **EGLO COLOMBIA ILUMINACION S.A.S** procederá a realizar la instalación en la dirección, fecha y hora indicada por el cliente. En caso de que no se encuentre allí a la hora acordada, en la siguiente programación deberá cancelar un (1) básico de traslado el cual será cotizado previamente para su aprobación.

Comuníquese, publíquese y cúmplase

	POLITICA DE GARANTIAS	Código: COM-FR-01
		Versión: 1
		Vigencia: 24/01 /2022
		Páginas 4 de 2

LUZ PIEDAD MANTILLA SALGADO
 Gerente General / Representante Legal
 Fecha: febrero 2022