

## POLÍTICA DE GARANTÍA

La garantía se limita estrictamente al reemplazo o reparación del producto suministrado y no cubre los costos asociados al desmontaje del producto, manejo de personal o equipos de izaje, transporte, almacenaje o cualquier otro costo asociado con estos procesos.

El producto deberá ser instalado de acuerdo a lo descrito en los manuales de instalación. Todos nuestros productos de iluminación solar, alumbrado público e industrial tienen un período de garantía limitado de 3, 5, 7 o 10 años según producto. El tiempo de garantía lo define la ficha técnica de cada producto.

Las devoluciones de productos se reciben con el propósito de ser revisados y no implican automáticamente el reconocimiento de la garantía. Para que se mantenga la validez de la garantía, el producto no debe ser modificado, alterado o tratado de ninguna manera con agentes químicos u otros medios.

En caso de que LIRVAN determine que existe un defecto cubierto por la garantía, LIRVAN tomará la decisión discrecional de reparar o reemplazar el producto por uno igual o equivalente, teniendo en cuenta los avances técnicos del producto y sus componentes.

*Es responsabilidad del cliente solicitar el Servicio de Mantenimiento preventivo o correctivo. Esta solicitud se debe hacer por escrito a través de correo electrónico.*

**El cliente será responsable de los costos de envío de los productos hacia las instalaciones de LIRVAN.**

Sin embargo, en caso de que los productos sean reparados o reemplazados bajo garantía, LIRVAN cubrirá los costos de envío de retorno.

La garantía entra en vigencia a partir de la fecha de facturación de la mercancía, al menos que se especifique explícitamente un período de garantía diferente en los términos del contrato.

### **EXCLUSIONES Y LÍMITE DE GARANTÍA.**

La garantía no incluye:

- No se cubrirán los costos y gastos de equipos y mano de obra relacionados con el desmontaje y montaje del producto, traslados entre sitios de recepción y entrega, así como los gastos de herramientas, materiales fungibles, almacenamiento u otros costos adicionales necesarios para reparar el defecto.
- No se cubrirán daños que no hayan sido comunicados al momento de recibir la mercancía, como rupturas o fisuras.
- No se cubrirán daños causados por mal uso, manipulación inadecuada, daños fortuitos o de origen natural como descargas eléctricas, tormentas eléctricas, inundaciones, incendios o terremotos, condiciones eléctricas o electrónicas diferentes a las garantizadas para el



funcionamiento normal del equipo, disturbios civiles, fluctuaciones excesivas de la corriente eléctrica, operación en ambientes corrosivos, vibración inducida o resonancia armónica, incumplimiento de las recomendaciones de instalación y mantenimiento del fabricante o de las instrucciones medioambientales prescritas por LIRVAN, o códigos eléctricos aplicables.

- Para el caso de las luminarias solares, no se proporcionará cobertura de garantía en caso de daños o fallas que resulten del cambio de parámetros del controlador. Es importante que los parámetros del controlador permanezcan inalterables de acuerdo con el diseño y la orden de compra, ya que la manipulación de dichos parámetros puede ocasionar daños en las baterías y el controlador.
- No cubre problemas por causas externas cómo sombras en los paneles solares, luz externa que afecte el funcionamiento del panel o mala orientación que afecte la capacidad de de captación de la radiación solar necesaria para su óptimo funcionamiento.
- No se cubrirán daños causados por operar el producto fuera del rango de temperatura especificado, reparaciones o modificaciones realizadas por personal no autorizado por LIRVAN.
- No se cubrirán los daños evidentes mediante una inspección visual simple, como quemaduras, roturas, rayones o cortes, así como el uso de materiales o herramientas inadecuadas para el mantenimiento mecánico o eléctrico que afecten la funcionalidad normal del producto.
- No se cubrirán los daños causados durante el transporte cuando no sea responsabilidad de LIRVAN, incluyendo empaques inadecuados o daños sufridos durante el transporte.
- No se cubrirán los daños causados por un almacenamiento inadecuado del producto.
- No se cubrirán los daños causados por cualquier modificación al producto original.
- Esta garantía limitada quedará anulada si el producto se utiliza para un propósito diferente al designado.

A continuación, es importante tener en cuenta los siguientes pasos para realizar cualquier devolución, en caso de que sea necesario:

1. Antes de comenzar el proceso de garantía, es fundamental informar tanto al departamento de servicio posventa de LIRVAN como al asesor comercial acerca de la falla o anomalía que ha sido detectada.
2. Es necesario obtener el número consecutivo de autorización de devolución de material (**RMA**). Esto se debe realizar en conjunto con el departamento de servicio posventa y el asesor comercial de LIRVAN antes de realizar el envío.

Estos pasos son indispensables para poder llevar a cabo cualquier proceso de devolución y garantía.

Para solicitar el **RMA** se debe suministrar la siguiente información:

- Descripción del producto que presenta el problema
- Cantidad de unidades defectuosas
- Descripción detallada del problema
- Número de Factura del producto y Fecha de la Factura





POLÍTICA DE GARANTÍA

Versión: 02

Edición: 22/03/2024

Una vez obtenido el número RMA, será necesario realizar la identificación física de las unidades afectadas. Estas unidades deberán ser enviadas a las instalaciones de LIRVAN para que sean sometidas a revisión por parte de nuestro departamento técnico.

**Sugerimos** guardar las cajas de las luminarias y las partes de protección para cualquier necesidad de envío o almacenaje.

Datos de contacto del Servicio Postventa de LIRVAN:

AREA	CONTACTO	E-MAIL
<b>SERVICIO POSTVENTA (Sandra Agudelo)</b>	604 3229600	logistica@lirvan.com

La dirección de LIRVAN donde se deberán devolver los productos:

Carrera 54 #72A – 272, Barrio Hortencia, Municipio: Itaguí, Departamento: Antioquia

Se requiere que los productos sean enviados junto con una carta o remisión, y que estén debidamente identificados en su embalaje con el número RMA asignado por el departamento de servicio postventa. Además, deben conservar su etiqueta original, la cual incluye información como la fecha de fabricación y el código del producto.

Es importante que los productos sean embalados preferiblemente en su empaque original, o en su defecto, en cajas con las protecciones adecuadas para evitar daños durante el transporte hacia nuestras instalaciones. LIRVAN no asume responsabilidad por posibles daños, robos o extravíos que puedan ocurrir durante el envío.

Al recibir su pedido, es de suma importancia que, si el transporte fue gestionado por LIRVAN, verifique que la mercancía haya llegado completa y en buen estado. En caso de que existan anomalías físicas en los productos, es imprescindible dejar constancia física de dichas irregularidades en la guía del transportador durante el momento de la recepción. De lo contrario, LIRVAN no podrá efectuar la reclamación correspondiente.

Una vez que LIRVAN haya recibido la mercancía, nuestro departamento técnico llevará a cabo un diagnóstico exhaustivo para determinar si el producto está cubierto por la garantía. En caso afirmativo, el servicio postventa o el asesor comercial se comunicarán con el cliente para informarle el tiempo estimado de entrega de la mercancía reparada bajo la garantía.

Cuando el producto reportado esté dentro del período de garantía, LIRVAN se encargará de cubrir los gastos de transporte desde nuestras instalaciones hasta la dirección original de despacho de la mercancía.

Sin embargo, si el producto no cuenta con garantía, el servicio postventa o el asesor comercial se pondrá en contacto con el cliente para comunicarle que la garantía no es aplicable. Además, se enviará un





POLÍTICA DE GARANTÍA

Versión: 02

Edición: 22/03/2024

informe técnico detallando la evaluación del producto. En esta situación, se ofrecerá al cliente la opción de reparar el producto con un costo adicional.

En caso de que el cliente acepte reparar el producto a un costo adicional, se procederá con la reparación y el asesor comercial o el servicio postventa se comunicará nuevamente con el cliente para informarle el tiempo estimado de entrega.

Si el cliente no responde dentro de un plazo de 10 días hábiles después de que LIRVAN haya comunicado el costo de la reparación del producto, los productos serán devueltos al cliente en las mismas condiciones en que fueron recibidos. En este caso, el cliente deberá asumir los gastos de transporte, los cuales se cobrarán en destino.

