


	<b>POLITICA DE DEVOLUCIONES Y GARANTIAS</b>	PO-DIO-LOG02
		PAG. 1 DE 7

## 1. Objetivo

Atender y responder a las reclamaciones, por parte de los clientes que fueron afectados por alguna falla de calidad, de productos vendidos por Feilo México S. A de C.V. en cualquiera de sus marcas comerciales y que se encuentran dentro del periodo de garantía.

## 2. Alcance

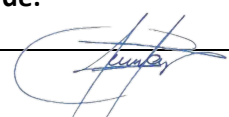
Esta política sólo aplica a productos reclamados que tengan garantía vigente, que presenten defectos de fábrica y que hayan sido utilizados de acuerdo a las condiciones recomendadas de operación de cada producto y que se indican en las normas, fichas técnicas o etiquetas del producto mismo. La garantía solo cubre a los productos, no cubre gastos de montaje/desmontaje, Instalación/desinstalación, traslados del producto, lucro cesante, afectaciones a terceros o algún concepto diferente al producto.

<b>Fecha de Generación.</b> junio 2020	<b>Versión: 4</b> <b>Fecha: Abril 2020</b>	<b>Aplicación a partir de:</b> julio 2020
<b>Elaboro:</b> Julián Pérez	<b>Reviso:</b> Ruth Cuadros	<b>Aprobó:</b> Tomas Cano 

### 3. Tiempos de Garantía.

Tipo	Producto/Familia	Garantía
Lámpara LED	LED ECO A60	3 años
	TOLEDO INCANDESCENT	3 años
	TOLEDO HIGH WATTAGE	3 años
	TOP LED HO	3 años
	ECO HOME MR16 GU	3 años
	DIM REF LED	3 años
	LED ECO GU	3 años
	P-LYNX LED	3 años
	EMERGENCIA A60	3 años
Tubo LED	TOP TUBE T8 / RETRO TUBE T8	3 años
	RETRO TUBE T5	3 años
	ECO TUBE T8	3 años
Tiras de LED	LUMISTRIP	2 años
LED Industrial	CENIT TUBO LED T8 Y T5	3 años
	LINEAR HIGH BAY	5 años
	ECO HIGH BAY	3 años
	EVO START HIGH BAY	5 años
	EVO SPECTRE HIGH BAY	5 años
LED Street Light	TUNNEL LIGHT 100W	5 años
	LUNA LED 2 45 W	5 años
	SHOE BOX 100 W	5 años
	OPTAL LED	5 años
	OPTAL 2 PLUS	5 años
	ENDURA PLUS LED	5 años
CFL	MINI LIYNX	2 años
	MINI LIYNX HW	2 años
	LYNX (NO INTEGRADAS)	1 año
Lámparas HID	ADITIVOS METALICOS CERAMICOS	1 año
	ADITIVOS METALICOS ESTÁNDAR	1 año
	SODIO ESTÁNDAR	1 año
Fluorescentes Líneales	F14T5, F28T5, F54T5	1 año
	F17T8, F32T8, F58T8, FB32T8	

Tipo	Producto/Familia	Garantía
LED Downlight	ECO SPOT LED	3 años
	SYL-LIGHTER LED	3 años
	ORBIT 2	3 años
	SLIM PANEL	3 años
	VIVA ROUND LED	3 años
LED Interiors	PANEL LED 40W Y 60W	3 años
	SYLINDER	3 años
	ESCOLAR LED	3 años
	412 ASB	3 años
EMERGENCIA	INSTANT R2	3 años
	INSTANT LED	3 años
	EMERGENCY LIGHT HO	3 años
	SEÑALAMIENTO DE SALIDA	3 años
WATERPROOF	MAGNUM 2 / MAGNUM SLIM	3 años
	SYLPROOF / SYLPROOF SUPERIA	5 años
	HYDROPROOF LED TUBES T5/T8	3 años
	HYDROPROOF LED MODULO	5 años
LED Exterior	PRISMA II LED	2 años
	JETA FLOOD	2 años
	SYLVEO	5 años
	PETRO LED	5 años
	PETROL STATION LED	5 años
	SLIM LED WALLPACK	5 años
	ONWALL 2 LED	5 años
	SPIKE LED	3 años
	SMOOTH LED	3 años
	LOOK LED	3 años
	INGROUND2	3 años

<b>Fecha de Generación.</b> junio 2020	<b>Versión: 4</b> <b>Fecha: Abril 2020</b>	<b>Aplicación a partir de:</b> julio 2020
<b>Elaboro:</b> Julián Pérez	<b>Reviso:</b> Ruth Cuadros	<b>Aprobó:</b> Tomas Cano 

	<b>POLITICA DE DEVOLUCIONES Y GARANTIAS</b>	PO-DIO-LOG02
		PAG. 3 DE 7

### 3.1 Trazabilidad de producto.

A cualquier producto que entre a un proceso de reclamo por garantía le serán revisados y validados sus datos de trazabilidad para verificar que se encuentra dentro del periodo de garantía que se indica en las tablas de arriba. Los productos que sean alterados en la trazabilidad o que estén fuera de los periodos establecidos automáticamente serán rechazados.

### 4.Reconocimiento de Garantía.

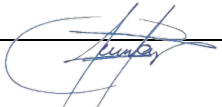
Feilo México S.A de C.V. se reserva el derecho de examinar los productos y/o las instalaciones que estén involucradas en la reclamación, para verificar la causa de la falla.

Si la falla del producto es derivada de un defecto de fabricación y este se encuentra dentro del periodo de garantía correspondiente; con la previa validación de esta política y sólo en estas condiciones, Feilo México S.A. de C.V. procederá con la nota de crédito correspondiente.

### 5.Excepciones, Exclusiones y Limite de Garantías.

#### 5.1 Validación de Recibo

Al momento de recibir la mercancía el distribuidor tiene que revisar las condiciones del producto y cantidades que se describan en los documentos entregados para recibo. En caso de no contar con las anotaciones en los acuses que se le entregaran al proveedor logístico, Feilo México S.A. de C.V. no aceptará devoluciones por producto faltante o dañado, sucio, quebrado, rayado o por partes incompletas. No tiene validez la leyenda "SUJETO A REVISION".

<b>Fecha de Generación.</b> junio 2020	<b>Versión: 4</b> <b>Fecha: Abril 2020</b>	<b>Aplicación a partir de:</b> julio 2020
<b>Elaboro:</b> Julián Pérez	<b>Reviso:</b> Ruth Cuadros	<b>Aprobó:</b> Tomas Cano 

	<b>POLITICA DE DEVOLUCIONES Y GARANTIAS</b>	PO-DIO-LOG02
		PAG. 4 DE 7

## 5.2 Condiciones de Instalación

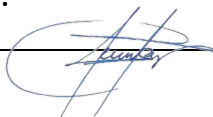
La garantía será invalidada cuando no se cumplan las condiciones establecidas de instalación que están registradas en: la ficha técnica, instructivos y diagramas de operación. De la misma manera si el producto es utilizado en condiciones diferentes a las normales de operación como tensiones fuera de rango o inestables, conexiones provisionales, distorsión de armónicos o algún factor en la red que este fuera de las normas, temperatura ambiente fuera del rango que soporta el producto, sin conexiones a tierra, falta de hermeticidad en las conexiones eléctricas, condiciones que no tengan la suficiente ventilación, instalación del producto por personal no calificado o manipulación del producto a la hora de la instalación; la garantía también será invalidada.

## 5.3 Modificaciones al Producto.

La garantía será inválida cuando personas no autorizadas por Feilo México S.A de C.V alteren, modifiquen o hagan algún intento de reparación, esto incluye las modificaciones y/o cortes de cables, alambres, tornillos, tuercas o alguna alteración física al producto.

## 5.4 Fallas externas.

No se reconocerá garantía por mala condición de suministro eléctrico, variaciones y oscilaciones de tensión, descargas atmosféricas, manipulación inadecuada en el momento de la instalación, aumentos de voltaje, variación en la red, vibración en el sitio de montaje, humedad lluvia, incendios, o efectos de la naturaleza, golpes, caídas o exposición a materiales corrosivos y/o explosivos.

<b>Fecha de Generación.</b> junio 2020	<b>Versión: 4</b> <b>Fecha: Abril 2020</b>	<b>Aplicación a partir de:</b> julio 2020
<b>Elaboro:</b> Julián Pérez	<b>Reviso:</b> Ruth Cuadros	<b>Aprobó:</b> Tomas Cano 

	<b>POLITICA DE DEVOLUCIONES Y GARANTIAS</b>	PO-DIO-LOG02
		PAG. 5 DE 7

## 5.5 Condiciones de Almacenamiento

Feilo México S.A. de C.V. no aceptará productos en buen estado por lento movimiento, por un mal almacenamiento y /o protección inadecuada.

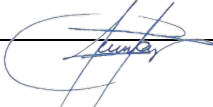
## 6. aceptación de Devoluciones.

Feilo México S.A de C.V. solo aceptará devoluciones cuando se trate de un error por parte del ejecutivo de ventas al tomar el pedido, un error de facturación o un error Logístico al despacho o en la entrega.

En estos casos la mercancía debe de ser devuelta en perfectas condiciones, sin evidencia de uso y en su empaque original.

Debido a que la recepción de una orden de compra representa un compromiso entre ambas partes, cualquier cancelación conlleva una penalización del 50% del valor de la orden de compra y/o la retención del anticipo a criterio de Feilo México dependiendo la afectación que se tenga por dicha cancelación (en pedidos que involucren entregas parciales, productos especiales, productos sobre pedido con tiempos de entrega prolongados.)

## 7. Tiempo de Respuesta.

<b>Fecha de Generación.</b> junio 2020	<b>Versión: 4</b> <b>Fecha: Abril 2020</b>	<b>Aplicación a partir de:</b> julio 2020
<b>Elaboro:</b> Julián Pérez	<b>Reviso:</b> Ruth Cuadros	<b>Aprobó:</b> Tomas Cano 

El departamento de Producto es quien valida las garantías y tiene 20 días hábiles para dar a conocer el dictamen contado a partir de que recibe el producto en nuestras instalaciones.

En caso de que sea necesaria una investigación más específica por parte de nuestros laboratorios especializados en nuestras plantas de fabricación se le notificara el avance al cliente a través del ejecutivo de ventas.

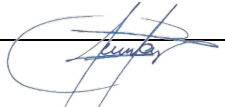
## 8. Cómo solicitar la garantía.

Comunicarse con su ejecutivo de ventas para notificarle que le reclamará un producto:

- 1.- Indique el número de factura con el que se suministró el producto.
- 2.- El ejecutivo de ventas que lo atiende le hará llegar un RMA, (un formato con un folio asignado con la autorización para retornar el material).
- 3.- El cliente pagara el flete de donde se ubica el producto a nuestro cedis.
- 4.- Feilo México S.A de C.V recibirá el producto y será analizado por el personal autorizado a fin de conocer el origen de la falla y poder emitir un dictamen.
- 5.- Feilo México S.A de C.V emitirá un dictamen en el cual indicará si aplica o no garantía y se le enviará al cliente a través del ejecutivo de ventas.
- 6.- Si la garantía no aplica, el cliente tendrá un máximo de 5 días hábiles para indicar si envía por el material o se destruye a partir de que le comuniquen el dictamen en caso de no tener una respuesta Feilo México S.A. de C.V. de deslinda de toda responsabilidad.

## 9. Consideraciones.

Las devoluciones serán recibidas para revisión y análisis y esto no implica aplicar garantía.

<b>Fecha de Generación.</b> junio 2020	<b>Versión: 4</b> <b>Fecha: Abril 2020</b>	<b>Aplicación a partir de:</b> julio 2020
<b>Elaboro:</b> Julián Pérez	<b>Reviso:</b> Ruth Cuadros	<b>Aprobó:</b> Tomas Cano 

En caso de que Feilo México S.A de C.V. requiera realizar una investigación en campo por personal técnico especializado y autorizado, y se detecte que el origen de la falla sea imputable a la instalación o suministro, se le facturaran los viáticos generados de la visita técnica.

## Aceptación del Cliente

Distribuidor:

Persona responsable:

Cargo:

Fecha de aceptación:

Firma:

<b>Fecha de Generación.</b> junio 2020	<b>Versión: 4</b> <b>Fecha: Abril 2020</b>	<b>Aplicación a partir de:</b> julio 2020
<b>Elaboro:</b> Julián Pérez	<b>Reviso:</b> Ruth Cuadros	<b>Aprobó:</b> Tomas Cano 