

	POLÍTICA DE DEVOLUCIONES PARA REPARACIONES CON O SIN GARANTÍA PARA PRODUCTOS PRAHA	CÓDIGO:	<i>P-GAR01</i>		
		REVISIÓN:	00		
		FECHA:	19/Ene/21		
	PROCEDIMIENTO	No. Hoja:		de	7

1.0 PROCEDIMIENTO

Para iniciar el proceso de garantía, deberá informar al asesor comercial y/o departamento de garantías - servicio post-venta de PRAHA, sobre la falla o anomalía detectada y obtener el número consecutivo de autorización de devolución (FGR= Formato de Garantías y Reparaciones)

Para solicitar el FGR se debe suministrar como mínimo la siguiente información:

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

Con este número FGR se deberán identificar físicamente las unidades afectadas, las cuales deberán hacerse llegar a las instalaciones de PRAHA para ser revisadas por nuestro departamento Técnico.

Los datos de contacto del Servicio Postventa de PRAHA se relacionan a continuación:

SERVICIO POST-VENTA	e-mail
<i>Fernando Lima F.</i>	<i>servicio@prahalighting.com</i>

Los productos deberán ser devueltos a la planta de PRAHA, ubicada en la siguiente dirección:

Avenida Central # 11, Fraccionamiento Industrial Alce Blanco,
Naucalpan de Juárez,
Estado de México,
Código postal 53370.

Los productos deben venir acompañados de una carta o remisión, deben ser identificados en su embalaje con el número de RMA asignado por el departamento de servicio postventa y deben conservar su etiqueta original, la cual incluye:

Fecha de fabricación
Código del producto.

	POLÍTICA DE DEVOLUCIONES PARA REPARACIONES CON O SIN GARANTÍA PARA PRODUCTOS PRAhA	CÓDIGO:	<i>P-GAR01</i>		
		REVISIÓN:	00		
		FECHA:	19/Ene/21		
	PROCEDIMIENTO	No. Hoja:		de	7

Los productos deben ser embalados preferiblemente en su empaque original y en todo caso en cajas con las protecciones adecuadas de tal forma que no sufran daños al ser transportados a fábrica.

PRAhA no se hace responsable por daños, robos o extravíos ocurridos durante el envío.

Es muy importante que, al recibir su pedido, si el transporte fue contratado por PRAhA, se asegure de que su mercancía haya llegado completa y en buen estado. Si en el momento de la recepción de la mercancía, NO se deja constancia física en la guía del transportador de las anomalías físicas del producto, PRAhA no podrá hacer efectiva la reclamación.

Una vez recibida en PRAhA la mercancía, el área de Servicio procederá a realizar el respectivo diagnóstico y determinará si aplica la garantía del producto. Servicio postventa o el Vendedor se encargará de comunicarle al cliente el tiempo de entrega de la mercancía en Garantía.

Cuando el producto reportado se encuentre en garantía, PRAhA cubrirá los gastos de transporte desde la fábrica a la dirección de donde se haya despachado originalmente la mercancía

En caso que el producto no tenga garantía, Servicio informa al Vendedor para que informe con el cliente para notificarle, sobre la no cobertura de la garantía, enviarle el diagnóstico de la evaluación del producto y ofrecer al cliente la posibilidad de reparar con cargo al producto.

En caso tal de que el cliente acepte reparar el producto con cargo, se procederá con la reparación y el encargado del área de Servicio se comunicará con el Vendedor para informar al cliente el tiempo de entrega.

Si no se recibe respuesta por parte del cliente en un lapso de 8 días hábiles después de que PRAhA comunique el costo de la reparación del producto, los productos se retornarán al cliente en la condición en que fueron recibidos, con flete al cobro a cargo del cliente.

2.0 POLÍTICA DE GARANTÍA

La garantía, se limita exclusivamente al reemplazo o reparación del producto suministrado y no cubre los costos de oportunidad, explotación y demás debidos a la pérdida, paro o no disponibilidad del servicio.

Todos nuestros productos cuentan con un período de garantía limitado el cual se especifica en este mismo documento.

	POLÍTICA DE DEVOLUCIONES PARA REPARACIONES CON O SIN GARANTÍA PARA PRODUCTOS PRAhA	CÓDIGO:	<i>P-GAR01</i>		
		REVISIÓN:	00		
		FECHA:	19/Ene/21		
	PROCEDIMIENTO	No. Hoja:		de	7

Las devoluciones de producto son recibidas para revisión y no implican de antemano el reconocimiento de la garantía. Para mantener la garantía el producto no se podrá modificar, alterar o tratar en ningún modo con agentes químicos o de cualquier otra manera.

En caso de que PRAhA reconozca el defecto en garantía, PRAhA decidirá a discreción suya, reparar o sustituir el producto por productos iguales o equivalentes, teniendo en cuenta la evolución técnica del producto y de sus componentes.

El cliente asumirá el costo del envío de los productos hacia las instalaciones del fabricante y PRAhA cubrirá el costo del flete del retorno solamente en caso de que los productos hubieran sido reparados/reemplazados bajo garantía.

A continuación, se presenta el tiempo estándar de la vigencia de la garantía por familia de productos y aplica excepto si los términos del contrato especifican de manera explícita condiciones diferentes y negociados de mutuo acuerdo.

CUADRO GENERAL DE VIGENCIAS:

FAMILIA DEL PRODUCTO	TIEMPO DE GARANTÍA
Luminarias Alumbrado Urbano	3 años
Luminarias Tipo Farol	5 años
Luminarias Tipo Rejilla	3 años
Luminarias Solares	1 año

El periodo de la garantía comienza a regir a partir de la fecha de facturación de la mercancía, a no ser que los términos del contrato especifiquen de manera explícita un período de garantía diferente.

Periodos de garantía especiales, extendidos o diferentes a los antes mencionados se pactaran de manera individual por caso específico.

Para los productos o piezas que sean devueltos haciendo efectiva la garantía técnica y que durante la misma estos sean reemplazados o reparados, PRAhA dará continuidad al tiempo restante de la vigencia, si lo hubiera, del periodo inicial de la garantía que fue acordado previamente en el contrato. En caso de no haber sido acordado un tiempo por contrato la vigencia de la garantía será tomada del cuadro general de vigencias que aparece en presente documento.

	POLÍTICA DE DEVOLUCIONES PARA REPARACIONES CON O SIN GARANTÍA PARA PRODUCTOS PRAhA	CÓDIGO:	<i>P-GAR01</i>		
		REVISIÓN:	00		
		FECHA:	19/Ene/21		
	PROCEDIMIENTO	No. Hoja:		de	7

Para los productos o piezas que sean devueltas y hayan perdido vigencia y/o las causas no se encuentren cubiertas por la garantía y que además se haya acordado con el cliente realizar la reparación con cobro, PRAhA otorgará a tales reparaciones o reemplazos una nueva vigencia de 6 meses de garantía y esta comenzará a contar a partir de recibido a conformidad.

3.0 EXCLUSIONES Y LÍMITE DE GARANTÍA.

La garantía no incluye:

- Los costos y gastos de mano de obra para desmontaje y montaje del producto, traslados entre sitio de recepción/despacho hasta el sitio de instalación/distribución, ni los gastos de herramienta, material fungible, almacenaje o cualquier otro costo extra correspondiente y/o que resulte de cualquier trabajo necesario para reparar el defecto.
- Daños como: rupturas o fisuras que no fueron comunicadas al momento que el cliente recibe la mercancía.
- Daños derivados por vandalismo, mal uso, manipulación inadecuada, daños fortuitos o de la naturaleza (descarga eléctrica, Tempestad eléctrica, inundación, fuego, terremoto).
- Daños ocasionados por: Condiciones eléctricas o electrónicas diferentes a las garantizadas para la operación normal de los equipos, por disturbios civiles, variaciones de tensión, fuentes de alimentación inadecuada, fluctuaciones excesivas de la corriente eléctrica, conexiónado deficiente, falta de conexión a tierra física adecuada para el porducto, operación en ambiente corrosivo, vibración inducida, oscilación o resonancia armónica asociada con el movimiento de las corrientes de aire alrededor del producto, ignorar las recomendaciones impartidas por el fabricante para la instalación y mantenimiento o instrucciones medioambientales prescritas por PRAhA. o los códigos eléctricos aplicables.
- Daños generados por: condiciones de operación por fuera del rango de temperatura especificados para el producto, equipos reparados o modificados por personal no autorizado por PRAhA.
- Cuando por inspección visual simple se observa que los productos o sus partes están quemados, quebrados, rayados, cortados, lo mismo que cuando se introduzcan o se usen materiales o herramientas diferentes a los normales para

	POLÍTICA DE DEVOLUCIONES PARA REPARACIONES CON O SIN GARANTÍA PARA PRODUCTOS PRAHA	CÓDIGO:	<i>P-GAR01</i>		
		REVISIÓN:	00		
		FECHA:	19/Ene/21		
	PROCEDIMIENTO	No. Hoja:		de	7

su mantenimiento mecánico o eléctrico o que afecten la utilización o la funcionalidad normal del producto.

- Daños en el producto por transporte cuando este no es responsabilidad de PRAHA.
- Cuando los productos enviados en garantía llegan en un empaque inadecuado o sufren daños por causa del transporte
- Cuando se detecte que el daño fue ocasionado por almacenamiento inadecuado del producto.
- Cuando se detecte cualquier modificación al producto original.
- Esta garantía limitada es nula si el producto no se utiliza para el propósito para el que se ha diseñado.

ESTE DOCUMENTO PUEDE SER ACTUALIZADO Y MODIFICADO SIN PREVIO AVISO

