


SGA01T	POLÍTICA DE DEVOLUCIONES PARA REPARACIONES CON O SIN GARANTÍA PARA PRODUCTOS CELSA.	
V7_1		
07/09/2023		

POLÍTICA DE DEVOLUCIONES PARA REPARACIONES CON O SIN GARANTÍA PARA PRODUCTOS CELSA.

Por favor tener en cuenta los siguientes pasos para poder hacer sus devoluciones en caso de llegar a requerirse.

Para iniciar el proceso de garantía, deberá informar al Departamento de Servicio Posventa de CELSA y al asesor comercial, sobre la falla o anomalía detectada y obtener el número consecutivo de autorización de devolución (RMA) Return Material Authorization.


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

DESCRIPCIÓN	INDICAR
Cliente	
Dirección del cliente	
Descripción rápida del reclamo y justificación del despacho	
Nombre del comercial de Celsa que atiende la cuenta	
Producto o pieza	
Código de producto o pieza	
Cantidad	
Años de garantía	

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

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

SECCION	CONTACTO	E MAIL
James Felipe Collazos Huertas	317 513 9180	jcollazos@celsa.com.co
Juan Diego Gutierrez	375 5500 Ext 5614	jgutierrez@celsa.com.co
Abad Alberto Florez	375 5500 Ext 5608	aflorez@celsa.com.co

SGA01T	POLÍTICA DE DEVOLUCIONES PARA REPARACIONES CON O SIN GARANTÍA PARA PRODUCTOS CELSA.	
V7_1		
07/09/2023		

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

*Autopista Medellín-Bogotá Kilómetro 26. Parque Industrial Cincuentenario (PIC) Vereda
la Honda – Guarne – Antioquía
Código postal 054058*

Los productos deben venir 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 y código del producto. 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. CELSA 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 CELSA, 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, CELSA no podrá hacer efectiva la reclamación.


Una vez recibida en CELSA la mercancía, nuestro departamento técnico procederá a realizar el respectivo diagnóstico y determinará si aplica la Garantía del producto. El Servicio Postventa o el Asesor comercial se encargará de comunicarle al cliente el tiempo de entrega de la mercancía en Garantía.

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

En caso tal de que el producto no tenga Garantía, Servicio Postventa o el Asesor comercial se comunicará con el cliente para informarle sobre la no cobertura de la garantía, enviarle el informe técnico de la evaluación del producto y ofrecer al cliente la posibilidad de reparar al cobro el producto.

En caso tal de que el cliente acepte reparar el producto al cobro, se procederá con la reparación y el Asesor comercial o Servicio Postventa se comunicarán con el cliente para informarle el tiempo de entrega.

Si no se recibe respuesta por parte del cliente en un lapso de 8 días hábiles después de que CELSA 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.

SGA01T	POLÍTICA DE DEVOLUCIONES PARA REPARACIONES CON O SIN GARANTÍA PARA PRODUCTOS CELSA.	
V7_1		
07/09/2023		

1. POLITICA 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.

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 CELSA reconozca el defecto en garantía, CELSA 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 CELSA 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 Público convencional	1 año
Luminarias Alumbrado Público LED AP	5 años
Equipos de protección convencional	1 año
Equipos de protección Especiales	1 año
Sistemas Fotovoltaicos	5 años
Sistemas Fotovoltaicos (ECO)	3 años
Movilidad Eléctrica	1 año

SGA01T	POLÍTICA DE DEVOLUCIONES PARA REPARACIONES CON O SIN GARANTÍA PARA PRODUCTOS CELSA.	
V7_1		
07/09/2023		

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

Para los productos o piezas que sean devueltos haciendo efectiva la garantía técnica y que durante la misma estos sean reemplazados o reparados, CELSA 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.

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, CELSA 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.

2. EXCLUSIONES Y LÍMITE DE GARANTÍA.

La garantía no incluye:


- En los proyectos de suministro de luminarias, los costos y gastos de mano de obra para desmontaje y montaje del producto y/o cualquier costo extra que resulten en el proceso de reclamación de las luminarias.
- Daños como: rupturas o fisuras que no fueron comunicadas al momento que el cliente recibe la mercancía.
- Daños derivados del 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 como variaciones de tensión, fuentes de alimentación inadecuada, fluctuaciones excesivas de la corriente eléctrica
- Daños generados por disturbios civiles, 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

SGA01T	POLÍTICA DE DEVOLUCIONES PARA REPARACIONES CON O SIN GARANTÍA PARA PRODUCTOS CELSA.	
V7_1		
07/09/2023		

para la instalación y mantenimiento o instrucciones medio ambientales prescritas por CELSA o los códigos eléctricos aplicables.

- Daños ocasionados por el uso de accesorios no suministrados con la luminaria y que no fueron homologados o validados previamente con el producto tales como, nodos de Telegestión, fotocontroles, shorting Cap, cubiertas, entre otros.
- Daños producidos por condiciones de operación por fuera del rango de operación nominal del producto especificados en la ficha técnica del producto y la etiqueta de marcación.
- Daños que se presenten en equipos reparados o modificados por personal no autorizado por CELSA.
- 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 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 CELSA.
- 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 y bajo las condiciones de operación nominal especificados en la ficha técnica del producto y la etiqueta de marcación.
- Daños ocasionados a luminarias instaladas en redes de distribución eléctrica que no son conformes con el Reglamento técnico de Instalaciones Eléctricas (RETIE)

Este documento puede ser actualizado y modificado sin previo aviso

SGA01T	POLÍTICA DE DEVOLUCIONES PARA REPARACIONES CON O SIN GARANTÍA PARA PRODUCTOS CELSA.	
V7_1		
07/09/2023		

_____ **FIN DEL DOCUMENTO** _____