Política de Garantías

MA-VE-002 · VERSIÓN 02 · 22/10/2026

ROY ALPHA
ilumina el progreso

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos y condiciones bajo los cuales ROY ALPHA S.A. otorga garantía a las luminarias LED y productos de iluminación fabricados y comercializados, asegurando el cumplimiento de los requisitos técnicos y de calidad establecidos, y brindando claridad sobre los derechos y deberes de las partes involucradas.

2. ALCANCE

Aplica a luminarias LED fabricadas por ROY ALPHA S.A. y a productos comercializados por la empresa, dentro y fuera del territorio nacional.

3. CONDICIONES GENERALES DE LA POLÍTICA DE GARANTÍA

3.1 La garantía se otorga siempre que el producto haya Manipulado, almacenado, sido: transportado, conectado, instalado, operado y mantenido adecuadamente, dentro de los valores nominales establecidos (eléctricos, mecánicos, fotométricos, térmicos, etc.). Utilizado conforme a las recomendaciones de fichas técnicas, instructivos, catálogos, certificados, normas y protocolos aplicables.

3.2 El período de garantía comienza a partir de: -Entregas nacionales: Fecha de entrega al cliente. - Entregas internacionales: Fecha de expedición del B/L o documento de transporte.

Nota: En caso de que un producto sea reparado o reemplazado como resultado de una solicitud de garantía válida y aceptada, la fecha de inicio y la vigencia de la garantía original permanecerán inalteradas.

3.3 Roy Alpha, a su discreción, podrá cumplir la garantía, previa evaluación y aceptación, mediante una de las siguientes opciones:

- Reparación del por producto.
- Reposición por uno nuevo.
- Emisión de nota crédito.

4.1 Período de Garantía para Luminarias Led fabricadas por Roy Alpha S.A.: La garantía estándar para luminarias LED fabricadas por ROY ALPHA es de 5 años. Este periodo de Garantía puede ser ampliado de manera excepcional siempre y cuando se acuerden y establezcan el período adicional y las condiciones comerciales respectivas, en la cotización inicial y/o contrato.

4.2 Período de Garantía para productos de terceros comercializados por Roy Alpha S.A.:

Para el caso de luminarias fabricadas por terceros y comercializadas por ROY ALPHA, la garantía será la ofrecida por el fabricante respectivo y se indicará en la cotización y/o contrato con el cliente.

4.3 La garantía APLICA, siempre y cuando se haya verificado lo siguiente:

- El producto ha sido debidamente conectado, instalado y operado según sus parámetros nominales y dentro del rango de voltaje (incluido el porcentaje de variación permitido) y que corresponda con lo informado en la placa de identificación.

- El producto ha sido instalado y operado por debajo de la temperatura ambiente máxima (Ta) indicada en el producto.

- Las partes mecánicas de las luminarias han sido operadas de acuerdo con lo indicado en el instructivo de montaje.

4.3.1 La garantía NO APLICA, si se evidencia una o más de las siguientes condiciones:

- El producto fue instalado en un ambiente corrosivo o en entorno químico y el cliente no informó de ello previamente en la orden de compra o contrato a ROY ALPHA S.A.

- El producto presenta daños o fallas como consecuencia de desastres naturales o vandalismo.
- El producto evidencia daños por uso inadecuado.

- El producto presenta reparaciones o alteraciones no autorizadas por ROY ALPHA S.A. - Se presentan modificaciones físicas como cortes de cables, tornillos retirados, etc.

- Se violaron normas eléctricas o de seguridad aplicables. - Se presentan daños ocasionados por condiciones eléctricas o electrónicas diferentes a las garantizadas para la operación normal de los equipos, subidas de tensión, fuentes de alimentación inadecuadas y fluctuaciones excesivas de la alimentación eléctrica (descargas eléctricas y/o eventos eléctricos en sitio).

- Se usaron objetos inadecuados para mantenimiento. -La fotocelda instalada en la luminaria tiene un IP inferior al especificado para el conjunto eléctrico de la luminaria.

- La fotocelda ha sido mal instalada o presenta daños físicos.

- Se evidencia mal almacenamiento o manipulación en devolución.

- Los elementos estructurales usados en el montaje propician corrosión.

- El fallo se debió a falta o mala ejecución de mantenimiento preventivo.

- La luminaria fue abierta sin seguir el procedimiento de cierre adecuado.

- La luminaria no está debidamente aterrizada.

4.4 Productos Descontinuados
Si el producto descontinuado aplica garantía, ROY ALPHA S.A. se reserva el derecho de entregar:

- Un producto idéntico (si hay disponibilidad), o
- Un producto similar de igual o mejor desempeño, sin costo adicional.

- Si el producto descontinuado no aplica garantía, no será reparado ni intervenido por parte de Roy Alpha S.A.

4.5. Productos reparados sin cobertura de garantía original

Para productos por fuera de la vigencia de la garantía original, que han sido reparados por Roy Alpha S.A., previa autorización de la cotización respectiva por parte del cliente, aplican las siguientes condiciones:

- La garantía es únicamente sobre la reparación realizada.

- El componente reparado o reemplazado tendrá una garantía de 4 meses desde la fecha de entrega.

- La garantía cubre únicamente desviaciones del proceso de reparación.

- Esta garantía no reactiva ni prolonga la garantía original del producto.

4.6 Luminarias nuevas con falla o daño al momento de la entrega

- En caso de que una luminaria nueva presente fallas o no funcione correctamente al momento de su recepción por parte del cliente, ROY ALPHA SA., DARÁ prioridad a su atención dentro del proceso de garantía. -Para que esta condición aplique, la luminaria debe haber sido facturada en su periodo no mayor a treinta (30) días calendario anteriores a la fecha de entrega.

Las luminarias que cumplan este criterio serán diagnosticadas, reparadas y despachadas nuevamente en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contados a partir del ingreso del producto a las instalaciones de ROY ALPHA S.A. En caso de que el reporte se realice posterior a los treinta (30) días desde la fecha de facturación, la luminaria será atendida bajo el proceso regular de garantía y se gestionará conforme al orden de llegada.

4.7. Manipulación o apertura de luminarias herméticas

- Las luminarias fabricadas por ROY ALPHA S.A. están diseñadas y selladas para mantener su hermeticidad, por lo cual no requieren ser abiertas o destapadas durante su instalación o mantenimiento rutinario.

- En caso de que, por razones técnicas o de instalación, sea necesario realizar la apertura del producto, esta intervención deberá efectuarse exclusivamente por personal calificado y bajo procedimientos controlados que garanticen la integridad del sistema hermético. El cliente será responsable de soportar documentalmente que dicha intervención fue realizada por personal competente, conservando evidencia fotográfica y actas del proceso que respalden la correcta manipulación.

- La ausencia de estos soportes podrá limitar la aplicación de la garantía, en caso de que el diagnóstico técnico determine que la falla está relacionada con una manipulación inadecuada o no autorizada.

5. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITUD DE GARANTÍA

La solicitud de garantía se debe tramitar dentro de los 30 días siguientes a la detección de la falla, a través del ejecutivo de ventas, en nuestras oficinas o en las de los distribuidores a nivel nacional o internacional, suministrando la siguiente información: · Número de Factura de venta. · Identificación del producto y descripción del problema, falla o defecto. · Cantidad de los productos defectuosos. · Fecha de Instalación. · Incluir en lo posible información adicional como fotos, video, pruebas, etc. (Principalmente para solicitudes de garantía de ventas internacionales). Roy Alpha informara al cliente el estado de ejecución del proceso de atención a la garantía. Para reportes o solicitudes de garantía de luminarias y productos vendidos fuera de Colombia, se programará una inspección virtual dentro de los 15 días siguientes a la solicitud, con el fin de revisar, validar y hacer levantamiento de información para determinar cómo proceder con la garantía.

6. **DIAGNÓSTICO, TRANSPORTE Y RESPONSABILIDAD**

- El Departamento de Calidad realiza el diagnóstico en un máximo de 20 días a partir de la fecha de confirmación del recibo del producto en las bodegas de Roy Alpha. - Si aplica garantía, RA cubre el transporte desde su planta hasta el destino original del despacho y hará la reposición o reparación del producto.

- RA solo se responsabiliza por el producto una vez esté en sus instalaciones (Cuando el producto sea devuelto a la planta).

- Si no aplica garantía, se cotiza reparación. Si no hay respuesta en 30 días, el producto será devuelto al cliente.

- Si tras el análisis el producto está en buen estado, el cliente asume transporte, pruebas y otros costos.

- Los costos de mano de obra por desinstalación y reinstalación de los productos no se encuentran cubiertos por esta garantía.

7. OTRAS CONSIDERACIONES

- Puede solicitarse historial de mantenimiento y condiciones de operación.

- RA no cubre desinstalación o reinstalación.

- Productos reemplazados pasan a ser propiedad de RA si aplica garantía.

- Especificaciones especiales deben ser informadas por el área comercial para su correcta documentación.

8. MARCO LEGAL

- Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor). - Decreto 735 de 2013.

- Normas técnicas nacionales e internacionales vigentes.

SERGIO HURTADO LÓPEZ
Representante Legal