

Política de Garantía y devolución

Garantías

- I. La empresa SAGLite garantiza el producto contra cualquier defecto de fabrica en materiales o componentes por un periodo de:
 - a. Lámparas y luminarios de LED hasta 24 meses.
 - b. Lámparas fluorescentes hasta 12 meses.
 - c. Lámparas de altas presiones (MH, LU, MV) hasta 6 meses.
 - d. Lámparas halógenas hasta 3 meses.
 - e. Lámparas incandescentes hasta 3 meses.
- II. Para la marca SAGElectric se garantiza el producto contra cualquier defecto de fabrica en materiales o componentes por un periodo de 5 años.
- III. Para la marca SAGDeco se garantiza el producto contra cualquier defecto de fabrica en materiales o componentes por un periodo de 12 meses.
- IV. Para la marca SAGFan se garantiza el producto contra cualquier defecto de fabrica en materiales o componentes por un periodo de 24 meses.
- V. Para la marca DCLite se garantiza el producto contra cualquier defecto de fabrica en materiales o componentes por un periodo de 12 meses.
- VI. Solamente se aplican garantías en material que presente algún defecto de fabricación.
- VII. El material no procederá a garantía si:
 - a. Fue instalado de manera incorrecta.
 - b. No fue operado en condiciones normales y no fueron utilizados los valores eléctricos recomendados en su ficha técnica.
 - c. No fue instalado en condiciones ambientales (temperatura y humedad) dentro del rango de operación mencionado en su ficha técnica.
 - d. Fue expuesto a sobrecarga de voltaje.
 - e. Fue sometido a ciclos de encendido u horas de operación excesivas.
 - f. Presenta daños físicos.

- VIII. No serán aceptados productos que hayan sido manipulados, reparados o modificados en su estructura original.
- IX. No aplica garantía en productos denominados como discontinuados o vendidos por liquidación.
- X. La empresa se deslinda de aplicar la garantía a productos que lleguen dañados por el envío a clientes por paquetería. Es aplicable la garantía siempre y cuando cumpla con las **“políticas para envíos de material locales y foráneos.”**
- XI. Una vez validados los puntos anteriores por el equipo de calidad, se procederá a hacer el reembolso por medio de nota de crédito que podrá ser aplicable a la factura perteneciente del producto o alguna actual. SAGLite no hace reembolsos de efectivo.
- XII. Clientes foráneos cuentan con hasta 48 hrs después de recibir el producto para reportar algún daño en el mismo, refiriéndose al traslado por paquetería.
- XIII. Clientes locales cuentan con hasta 24 hrs después de recibir el producto para reportar algún daño en el mismo.

Devoluciones

- I. Se cuenta con hasta 48 hrs después de recibir el producto para solicitar la devolución.
- II. SAGLite se deslinda en aceptar un producto si:
 - a. Este ha sido usado.
 - b. Presenta algún daño físico.
 - c. Si se ha roto el empaque original.
 - d. No cuentan con empaque.
 - e. Fue solicitado sobre pedido.
 - f. El empaque cuenta con alguna rayadura.
- III. En el caso de envío de productos incorrectos a los solicitados por el cliente, SAGLite correrá con los cargos de flete de ser necesario.

- IV. Si el cliente solicitó un material incorrecto y desea devolverlo, el costo que incurra el flete para nuestra entrega deberá ser solventado por el cliente.
- V. De ser aprobada la devolución, se procederá a hacer el reembolso por medio de nota de crédito, que podrá ser aplicable a la factura perteneciente del producto o alguna actual. SAGLite no hace reembolsos de efectivo.

IMPORTANTE. La garantía o devolución quedará anulada si el producto no cumple con el total de estas condiciones.

Proceso

1. El cliente deberá reportar a su ejecutivo, si el producto presenta fallas o si lo desea devolver, hacer el llenado y envío del **“formato de garantías y devoluciones”**, así como enviar evidencia fotográfica y video del producto en mención.
2. Una vez recibido el reporte, y validada la información, el cliente recibirá por escrito las instrucciones que le indicarán cómo debe de enviar el producto dañado a las oficinas de SAGLite, de ser necesario.
3. Una vez que el producto dañado se encuentre en las oficinas de SAGLite será sometido a una revisión por parte del departamento de calidad, el cual determinará las causas de la falla y dictaminará si la garantía o devolución procede o no, según las condiciones del apartado arriba referidas.
4. El cliente recibirá por escrito el dictamen final sobre las condiciones del producto y las justificaciones correspondientes para la aplicación o no de la garantía o devolución.
5. En caso de aplicar la garantía o se acepte la devolución, se generará una nota de crédito correspondiente al valor del producto mencionado, tomando como referencia la lista de precios vigente.
6. En el caso de no aplicar la garantía o devolución, SAGLite se deslinda de recibir el producto o generar alguna compensación o reembolso.

Anexos

- I. Los gastos de transportación del producto durante el proceso correrán, sin excepciones, a cargo del cliente. A excepción de envíos de material erróneo por el equipo de SAGLite.
- II. Si la entrega es por paquetería y exista el caso de que la tarima, el material o los empaques lleguen dañados, el cliente deberá tomar fotos y anotar en el manifiesto (hoja con la que entrega la paquetería), la leyenda **“SUJETO A REVISIÓN”**. Con el fin de evidenciar el desperfecto y poder gestionar el cobro del material dañado, con la fletera.
- III. Toda reclamación debe ser entregada con su respectiva hoja de garantía debidamente documentada (Nombre del cliente, fecha de la factura, número de factura, clave del producto, descripción, número de piezas, precio unitario, importe, código de falla y falla).
- IV. La empresa SAGLite solo otorgará garantía correspondiente a aquellos productos que ostenten la marca SAGLite. Para hacer válida la garantía el usuario deberá presentar ante el distribuidor de la marca SAGLite donde fue adquirido el producto, la póliza de garantía debidamente sellada, la factura, recibo o comprobante objeto de la compra.
- V. Toda solicitud se atenderá y resolverá en un tiempo máximo de 48 horas siguientes a la recepción de la reclamación.
- VI. La garantía otorgada no cubre ninguna de las modalidades de hurto del producto.
- VII. Esta garantía aplica solo al comprador original y no es transferible.
- VIII. SAGLite se reserva el derecho de modificar o actualizar estas políticas en cualquier momento. Los cambios serán comunicados a los clientes de manera oportuna.