

Estimado cliente, la empresa Maderarte Oriente S.A.S. en compromiso con la calidad de sus productos relaciona mediante el presente documento las condiciones de garantía. Deseamos gestionar y prestar un buen servicio de postventa por esta razón nos interesa que usted tenga conocimiento sobre dicho proceso.

Nuestros productos cuentan con un tiempo de garantía de 1 año, su vigencia inicia con el recibo a satisfacción del producto en el lugar establecido por el cliente para la entrega de estos, siempre que se utilice el servicio de transporte ofrecido por Maderarte Oriente S.A.S, por esta razón lo invitamos a revisar sus productos inmediatamente lleguen y comunicarnos el estado de estos.

Una vez expire el término de la garantía legal el cliente deberá asumir el pago de cualquier revisión, diagnóstico, reparación y/o repuesto que requiera el bien.

La garantía de un producto se perderá por alguna de las siguientes razones, según la ley 1480 de 2011, artículo 16:

- ✓ El producto debe ser desempacado máximo en los siguientes cinco (5) días calendario después de ser recibido por el cliente, de lo contrario, perderá la garantía de su compra
- ✓ El producto no ha sido desempacado con el debido cuidado causando rasgaduras y daños al mismo
- ✓ Cuando el cliente no atienda las instrucciones de ensamble, o mantenimiento indicadas en el instructivo de ensamble o recomendaciones de mantenimiento
- ✓ Cuando el mueble fuese usado en las condiciones distintas a las normales o fuera utilizado con otros fines distintos para los que fue diseñado
- ✓ Presente golpes evidentes, maltrato o cualquier uso que no fuera apropiado para el mueble
- ✓ Por desastres naturales
- ✓ Desgaste natural de telas, vinilos, costuras, madera, y recubrimientos del mismo  
Por exposición directa al medio ambiente o sus elementos como son lluvia, humedad, polvo, fuego o luz directa del sol
- ✓ Por Exposición o tratamiento con productos químicos
- ✓ No cubrimos deterioros por la utilización de productos de limpieza inadecuados y por incumplimiento a los consejos dados para el cuidado de los muebles

La garantía, se cubre mediante, según la ley 1480 de 2011, artículo 11, donde se cumplirá la garantía mediante:

- ✓ La reparación del producto.
- ✓ Cambio del producto por uno nuevo de la misma referencia.
- ✓ Cambio del producto por uno nuevo de otra referencia que tenga el mismo precio.

## **1. CONDICIONES PARA GESTIÓN DE LA GARANTIA**

- ✓ La garantía de cualquier producto estará sujeta a un diagnóstico técnico.
- ✓ Verificada la información completa entregada por el cliente, la empresa para tramitar la garantía de un producto instalado se programará una visita técnica de verificación o envío de material fotográfico y/o videos por parte del cliente mostrando cual es el problema o falla presentada.
- ✓ Toda solicitud se atenderá en un tiempo máximo de quince (15) días hábiles siguientes a la recepción, por ello, tenga en cuenta que el producto se remitirá al proveedor para su diagnóstico técnico y su reparación (si aplica). El proceso de reparación se realizará dentro de los treinta (30) días hábiles contados a partir del día siguiente a la recepción de la solicitud.
- ✓ Si resulta procedente la garantía del producto, se efectuará la reparación totalmente gratuita de los defectos del bien y se suministrarán oportunamente los repuestos requeridos. Si el producto no admite reparación, se procederá a la devolución del precio pagado o cambio por otro producto.
- ✓ Si el producto estuviera en un lugar diferente al de la compra, el cliente deberá asumir los costos de transporte para hacer efectiva la garantía.
- ✓ En caso de repetirse la falla a elección del consumidor, se procederá a una nueva reparación, la devolución del precio pagado o al cambio del producto por otro de la misma especie, similares características o especificaciones técnicas.

### **1.1. La garantía no será procedente si el diagnóstico emitido es:**

- ✓ Hubo fuerza mayor o caso fortuito
- ✓ El hecho de un tercero
- ✓ El uso indebido del bien por parte de consumidor
- ✓ Que el consumidor no atendió las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicados en el manual del producto y en la garantía

*NOTA: Una vez expire el término de la garantía legal el cliente deberá asumir el pago de cualquier revisión, diagnóstico, reparación y/o repuesto que requiera el bien.*

### **1.2. Medios de reporte de garantías:**

Para para hacer uso de la garantía, puede presentar su solicitud por nuestros canales de comunicaciones:

- ✓ **Correo electrónico:** [servicioalcliente@kaiuhome.com](mailto:servicioalcliente@kaiuhome.com)
- ✓ **WhatsApp y telefónico:** 324 489 66 67

### **1.3. Información que debe suministrar el cliente para la solicitud de la garantía:**

- ✓ Identificación del cliente, nombre y cedula.

- ✓ Factura de compra de los productos, en caso de no contar con ella, puede solicitar la constancia y/o certificado de compra.
- ✓ Dirección y teléfono del cliente.
- ✓ Fecha de recibo de los productos.
- ✓ Descripción de los hechos por los cuales se solicita la garantía

## **2. DERECHO DE RETRACTO-DEVOLUCIONES**

Los clientes de Kaiú Home gozan de la posibilidad de ejercer su derecho al retracto de su compra; es decir, pueden de manera autónoma y libre solicitar que se reverse la compra volviendo las cosas a su estado inicial; esto es, por parte del usuario reintegrando la mercancía adquirida en perfectas condiciones, sin haberla usado y apta para una nueva venta y por parte de KAIU HOME la devolución de lo pagado por el producto.

### **2.1. Condiciones para ejercer mi derecho al retracto:**

- ✓ Oportunidad: Dentro de los cinco (5) días siguientes a la entrega del producto.
- ✓ Estado de la mercancía: El usuario deberá devolver el producto a Kaiu home, en las mismas condiciones que lo recibió, sin haber usado ni armado el artículo, en su caja o empaque original, en perfecto estado, con sus piezas completas, catálogos y manuales; apto para una nueva venta
- ✓ Costos de transporte: Deberán ser asumidos por el usuario y los demás que conlleven la devolución del bien.
- ✓ Productos excluidos: El derecho de retracto no aplicará para productos sobre pedido o aquellos que fueron elaborados, fabricados, armados, cortados o preparados conforme a las especificaciones del usuario o que son claramente personalizados.
- ✓ KAIU HOME efectuará la devolución del dinero al usuario, dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la recepción de la mercancía devuelta.

### **2.2. La mercancía podrá ser devuelta a través de estos medios a elección del usuario:**

- ✓ **Llamando a la línea:** 324 489 66 67 donde se coordinará la recogida en su domicilio a través de una empresa transportadora de mercancía. Le recordamos que quien ejerza el derecho de retracto deberá pagar el valor de éste servicio
- ✓ Las compras realizadas en la página de internet **www.kaiuhome.com.co** y venta telefónica están sujetas al Derecho de retracto.

### **2.3. Proceso de Devolución**

- ✓ El producto debe estar en condiciones aptas para su venta (sin uso, sin armar, en el empaque original, catálogos, manuales y todas sus piezas).
- ✓ Debe presentar la tirilla de pago (factura) de compra, en caso de no contar con ella, puede solicitar la constancia y/o certificado de compra.
- ✓ El plazo máximo para solicitar el cambio de productos será de 30 días calendario a partir de la fecha de compra.

- ✓ Para productos comprados por teléfono o internet, que no han sido recibidos, comuníquese a la línea de atención 324 489 66 67.
- ✓ No se aceptarán cambios o devoluciones de productos diseñados, cortados o elaborados a la medida, bajo especificaciones particulares.
- ✓ La devolución se realizará a través de una nota devolución equivalente al valor real pagado por el producto.

#### **2.4. Devolución Antes de Entrega**

Para hacer efectiva la devolución de dinero de la compra por favor sigue estos pasos:

- Comunícate a la línea de atención al cliente 324 489 66 67
- Revisaremos el estado de la entrega
- Tomaremos tu solicitud y daremos trámite a la devolución del valor pagado

Garantía de 1 año por defectos de fabricación. Sin embargo, la garantía de un producto se perderá por alguna de las siguientes razones, según la ley 1480 de 2011, artículo 16:

- ✓ El producto debe ser desempacado máximo en los siguientes cinco (5) días calendario después de ser recibido por el cliente, de lo contrario, perderá la garantía de su compra
- ✓ El producto no ha sido desempacado con el debido cuidado causando rasgaduras y daños al mismo
- ✓ Cuando el cliente no atienda las instrucciones de ensamble, o mantenimiento indicadas en el instructivo de ensamble o recomendaciones de mantenimiento
- ✓ Cuando el mueble fuese usado en las condiciones distintas a las normales o fuera utilizado con otros ¿nes distintos para los que fue diseñado
- ✓ Presente golpes evidentes, maltrato o cualquier uso que no fuera apropiado para el mueble
- ✓ Por desastres naturales
- ✓ Desgaste natural de telas, vinilos, costuras, madera, y recubrimientos del mismo  
Por exposición directa al medio ambiente o sus elementos como son lluvia, humedad, polvo, fuego o luz directa del sol
- ✓ Por Exposición o tratamiento con productos químicos
- ✓ No cubrimos deterioros por la utilización de productos de limpieza inadecuados y por incumplimiento a los consejos dados para el cuidado de los muebles  
La garantía, se cubre mediante, según la ley 1480 de 2011, artículo 11, donde se cumplirá la garantía mediante:
  - ✓ La reparación del producto.
  - ✓ Cambio del producto por uno nuevo de la misma referencia.
  - ✓ Cambio del producto por uno nuevo de otra referencia que tenga el mismo precio.