



En cumplimiento de lo dispuesto en la **Ley 1480 de 2011**, Maderarte Oriente S.A.S. establece las siguientes condiciones de garantía, devoluciones y derecho de retracto, en respeto a los derechos y deberes de nuestros clientes como consumidores.

---

## 1. GARANTÍA LEGAL

Nuestros productos cuentan con **un (1) año de garantía** por defectos de fabricación y calidad, contados a partir de la fecha de entrega en el lugar acordado con el cliente.

La garantía cubre:

- Reparación gratuita de defectos de fabricación.
- Cambio del producto por otro de la misma referencia.
- Cambio por un producto de otra referencia de igual valor.
- En caso de no ser posible, devolución del dinero pagado.

### 1.1. Exclusiones de la garantía

La garantía perderá validez en los siguientes casos (Ley 1480 de 2011, Art. 16):

- El producto no se desempaca dentro de los **5 días calendario** siguientes a la entrega.
  - El producto es desempacado sin el debido cuidado, ocasionando daños o rasgaduras.
  - No se siguen las instrucciones de **ensamble, uso o mantenimiento**.
  - El mueble se usa en condiciones distintas a las normales o para fines diferentes a los diseñados.
  - Presenta golpes, rayones, maltrato o uso inapropiado.
  - Daños ocasionados por **desastres naturales o fuerza mayor**.
  - Desgaste natural de telas, vinilos, costuras, madera y recubrimientos.
  - Exposición a la intemperie (lluvia, humedad, polvo, fuego, luz solar directa).
  - Contacto o limpieza con productos químicos inadecuados.
-



## 2. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR GARANTÍA

1. La solicitud estará sujeta a **diagnóstico técnico**.
2. El cliente deberá enviar fotografías, videos o permitir una visita técnica para la verificación.
3. El trámite se atenderá en un plazo máximo de **15 días hábiles** contados desde la recepción de la solicitud.
4. La reparación del producto se realizará dentro de los **30 días hábiles siguientes** a la aceptación de la garantía.
5. En caso de repetirse la falla, el consumidor podrá elegir entre:
  - Una nueva reparación.
  - Cambio del producto.
  - Devolución del dinero pagado.
6. Si el producto se encuentra en un lugar distinto al de la compra, el cliente asumirá los costos de transporte.

### 2.1. Causales de improcedencia

La garantía no será procedente si se determina que la falla es causada por:

- Fuerza mayor o caso fortuito.
- Hechos de un tercero.
- Uso indebido del producto.
- Incumplimiento de las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento.

### 2.2. Canales de reporte de garantías

- **Correo electrónico:** [servicioalcliente@kaiuhome.com](mailto:servicioalcliente@kaiuhome.com)
- **WhatsApp y línea telefónica:** 324 489 6667

El cliente deberá suministrar:

- Nombre completo y cédula.
  - Factura de compra (o constancia de compra).
  - Dirección y teléfono de contacto.
  - Fecha de entrega del producto.
  - Descripción detallada de la falla.
-



## 3. DERECHO DE RETRACTO – DEVOLUCIONES

Conforme a la Ley 1480 de 2011, Artículo 47, los clientes podrán ejercer el **derecho de retracto** en compras realizadas por internet, teléfono o fuera del establecimiento comercial.

### 3.1. Condiciones del retracto

- El cliente podrá ejercerlo dentro de los **5 días hábiles siguientes** a la entrega.
- El producto debe devolverse en las mismas condiciones en que fue entregado: sin uso, sin armar, en su empaque original, con catálogos, manuales y piezas completas.
- Los costos de transporte y devolución corren por cuenta del consumidor.
- No aplica para productos personalizados, elaborados a pedido o fabricados bajo especificaciones del cliente.
- La devolución del dinero se realizará en un plazo máximo de **30 días calendario** después de la devolución del producto.

### 3.2. Medios para devolución o retracto

- A través de la línea de atención: 324 489 6667.
- Por correo electrónico: [servicioalcliente@kaiuhome.com](mailto:servicioalcliente@kaiuhome.com)
- Para compras en la página web o telefónicas, el derecho de retracto se rige bajo los mismos términos establecidos.



## Formato de Solicitud de Garantía o Retracto

### 1. Datos del Cliente

Nombre completo: \_\_\_\_\_

Cédula / NIT: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_

Correo electrónico: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

### 2. Datos de la Compra

Factura o constancia de compra: \_\_\_\_\_

Fecha de compra: \_\_\_\_\_

Fecha de entrega: \_\_\_\_\_

Producto(s): \_\_\_\_\_

Referencia: \_\_\_\_\_

### 3. Motivo de la Solicitud (marcar con ✓)

☐ Garantía

☐ Derecho de retracto

### 4. Descripción de la Falla o Solicitud

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### 5. Medio Preferido de Respuesta

☐ Correo electrónico

☐ Teléfono / WhatsApp

### 6. Declaración del Cliente

Declaro que la información suministrada es verídica y acepto el proceso conforme a la Ley 1480 de 2011 y la política de garantías de Maderarte Oriente S.A.S.

Firma del cliente: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_



**7. Espacio para Uso Interno (empresa)**

Fecha de recepción: \_\_ / \_\_ / \_\_\_\_

Número de radicado: \_\_\_\_\_

Diagnóstico técnico: ☐ Procede ☐ No procede

Responsable: \_\_\_\_\_

Observaciones: \_\_\_\_\_