

GARANTÍA

En Industrias Dofi S.A.S estamos comprometidos con la satisfacción del cliente, por lo cual hemos adoptado estándares de calidad para cada uno de nuestros productos, llevando a cabo procesos de control, medición y seguimiento con el fin de garantizar una experiencia exitosa.

Industrias Dofi S.A.S describe claramente las condiciones de garantía de los productos que el cliente adquiere. Por lo tanto, es ideal que el cliente tenga en cuenta los presentes términos al momento de hacer una reclamación o solicitar una garantía.

En caso de ser un daño que no esté cubierto por la garantía, Industrias Dofi S.A.S cuenta con la provisión de partes necesarias para reparar el producto, el cliente asumirá el costo de las piezas, reparación y gastos del transporte.

CONDICIONES GENERALES PARA LA APLICACIÓN DE LA GARANTÍA:

1. Antes del ensamble y uso del producto, se deben verificar cuidadosamente todas las piezas o partes que lo componen, cantidades y estado de estas. Una vez ensamblado, la empresa NO se hace responsable por partes defectuosas o faltantes
2. Todo producto sobre el que se vaya a realizar una garantía, puede ser recogido y transportado hasta nuestras instalaciones para evaluar si cumple con las condiciones y/o ser revisado por uno de nuestros técnicos, además, se podrá solicitar registro fotográfico y cualquier evidencia para estudiar el producto y la procedencia de la garantía. En caso de no cumplir con los requisitos para hacer efectiva la garantía, el cliente debe correr con los gastos de transporte generados por la recogida y devolución del producto.
3. Ante la procedencia de garantía, como primera instancia, se repararán los defectos del producto y/o cambio de las piezas o partes que se vean afectadas, y en caso de no ser posible su reparación, se reemplazará el producto por uno nuevo, de igual o de similares características. Es importante comprender que, en el proceso de reparación puede haber modificaciones en el tono y otras especificaciones o partes del producto. Sin embargo, esto no significa que se vaya a transformar el diseño o la finalidad del uso.
4. Teniendo en cuenta que los muebles fabricados por Industrias Dofi S.A.S son modulares, es decir, muebles de ensamble de piezas individuales, la reparación o cambio de la parte afectada de que trata el numeral 3° aplicará sobre la pieza o parte defectuosa, sin necesidad de que se tenga que hacer cambio de todo el mueble completo.
5. La labor de ensamble de la pieza o herraje no está incluida dentro de la garantía.

6. La garantía cubre los gastos de recolección y envío a que haya lugar; estos gastos serán cubiertos por Industrias Dofi S.A.S. La cobertura aplicará solo en los lugares donde se haya entregado o comercializado el producto, si se presentan traslados adicionales por parte del cliente, donde no llegue la empresa transportadora, el cliente asumirá los gastos adicionales o recogerá los cambios a que haya lugar en el punto de la empresa de transporte o punto de venta donde adquirió el producto.
7. El término de garantía aplica a partir de la fecha de compra del producto.
8. Las instrucciones de ensamble deben ser leídas detenidamente, el armado del producto debe ser en estricto orden consecutivo, de acuerdo con las indicaciones del plano de armado o documento anexo, para así evitar daños en las piezas o partes que lo componen.
9. La Garantía se aplicará bajo condiciones de uso normal, pero no en defectos que resulten por averías intencionales, uso indebido, armado inadecuado, exposición a la intemperie, al agua o ambientes desfavorables, entre otras condiciones desfavorables para el producto.
10. Se deben cumplir con todas las recomendaciones generales y específicas relacionadas con el producto.
11. En el caso de los muebles, es requisito para el reconocimiento de la garantía, presentar el registro de identificación del mueble (OP) incluido en la litografía, plano de armado, lateral de la caja y pieza "A" del producto, además la empresa podrá solicitar las partes del mueble que presenten averías y la factura de compra.

Plazos y condiciones de Garantías		
Producto	Plazo	Recomendaciones específicas
Muebles	Cinco (5) años de garantía sobre la madera siempre y cuando esta no haya tenido mal uso y no sea expuesta a la luz directa, intemperie o ambientes desfavorables.	<ul style="list-style-type: none"> • Evitar el contacto directo del producto con agua, esto puede afectar las propiedades de la madera. Proteger el mueble de la humedad. • Evitar la exposición del mueble a ambientes o entornos con influencia permanente de baja ventilación, altas temperaturas, suciedad o insectos como el comején, termitas, hormigas blancas o cualquier otro tipo de insectos que lo afecten. • Limpiar las piezas de madera con un trapo ligeramente húmedo, evite usar
	Seis (6) meses de garantía sobre la aparición de hongos, plagas y/o insectos en la madera, así como aparición de óxido en los componentes metálicos, siempre y cuando no se demuestre algún tipo de exposición.	
	Seis (6) meses de garantía sobre la pintura, siempre y cuando no	

	<p>sea expuesta a la luz solar directa, a la intemperie o mal uso.</p> <p>Sobre vidrios o espejos únicamente aplica garantía por defectos encontrados en el momento de la entrega. Si después de ser recibido a satisfacción, se encuentran piezas quebradas, no aplica la garantía</p> <p>Un (1) año de garantía en herrajes y cubrimiento en cantos. La garantía no aplica a piezas sueltas o averiadas por mal uso por parte del cliente.</p>	<p>sustancias químicas abrasivas o agua en exceso.</p> <ul style="list-style-type: none"> • No arrastrar el mueble, se debe levantar ligeramente con la ayuda de otra persona. Si va a mover el mueble, por favor vaciar su contenido para hacer el movimiento más ligero y así evitar daños del producto o lesiones personales. • No permitir que los niños manipulen el mueble, puede volcarse y lastimarlos. • No pintar el mueble. • En caso de que el mueble se moje, séquelo inmediatamente con un trapo absorbente. • El mueble comprado armado y/o mueble de exhibición. No tiene garantía, salvo acuerdo en contrario debidamente pactado con la empresa.
Lámparas	Tres (3) meses de garantía sobre las lámparas y parte eléctrica. La garantía no aplica si la lámpara tiene un mal cuidado por parte del cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar que no haya cortos o instalaciones eléctricas inadecuadas que puedan afectar el funcionamiento del producto.
Sillas	Seis (6) meses de garantía. La garantía no aplica si la silla tiene un mal cuidado por parte del cliente o si se trata de productos en liquidación, saldos o segundas.	
Mesones lisos y con estufa	Tres (3) años de garantía para el acero inoxidable. Un (1) año de garantía sobre los accesorios del mesón. Los mesones comercializados con las cocinas podrán llegar de distintos proveedores pero tendrán la misma garantía.	
Puertas	La línea Madepuertas cubre la garantía sobre el producto durante 12 meses a partir de la fecha de compra, contra cualquier avería debida al proceso de fabricación o de los materiales usados. Sin embargo, valide todos sus accesorios antes del ensamble ya que luego de instalado no procederá la garantía.	

RECOMENDACIONES GENERALES:

- Acudir a la línea de atención al cliente cuando lo crea necesario, para aclarar dudas.
- En caso de faltar alguna pieza o herraje, por favor no devolver el producto a la tienda, comunicarse con nuestros canales de atención al cliente descritos al final de este documento.

- Armar el producto en una superficie limpia, si desea puede usar el empaque como protector para evitar que el producto se dañe con asperezas de la superficie.
- Durante el armado no golpear o martillar el producto, hacerlo solo donde se indica.
- El producto debe ser utilizado en interiores. No lo use al aire libre.
- Evitar los rayos del sol constantes y directos sobre el producto, esto puede alterar sus características.
- Evitar contacto y cercanía del producto al fuego. No se deben de colocar objetos calientes sobre la superficie del producto.
- Los elementos metálicos del producto, deben ser limpiados con un trapo seco y no deberán exponerse a ningún tipo de líquidos o humedad.
- Para los muebles elaborados en madera aglomerada con recubrimiento en Melamina o Foil, no pule, lije o lime las superficies de madera, ya que al hacerlo retirará la capa protectora, causando daños irreversibles en el acabado.

GARANTIA DE ENVIOS:

Nuestros productos cuentan con garantía en caso de sufrir daño por parte de la empresa de transporte, siempre y cuando sea contratada directamente por la empresa. Para solicitar o hacer válida esta garantía es necesario NO recibir el producto dañado o con embalaje en mal estado. Deberá informar inmediatamente o máximo dentro de los siguientes 3 días calendario, y pedir a la empresa transportadora que regrese el producto a nuestras instalaciones.

CONDICIONES GENERALES Y GARANTÍA PUERTAS

1. La línea Madepuertas cubre la garantía sobre el producto durante 12 meses a partir de la fecha de compra, contra cualquier avería debida al proceso de fabricación o de los materiales usados.
2. Antes del ensamble y uso del producto, se deben verificar cuidadosamente todas las piezas o partes que lo componen, cantidades y estado de estas. Una vez ensamblado, la empresa NO se hace responsable por partes defectuosas.
3. Todo producto sobre el que se vaya a realizar una garantía puede ser recogido y transportado hasta nuestras instalaciones para evaluar si cumple con las condiciones y/o ser revisado por uno de nuestros técnicos, además, se podrá solicitar registro fotográfico y cualquier evidencia para estudiar el producto y la procedencia o no de la garantía. En caso de no cumplir con los requisitos para hacer efectiva la garantía, el cliente debe correr con los gastos de transporte generados por la recogida y devolución del producto.
4. Ante la procedencia de garantía, como primera instancia, se repararán los defectos del producto y/o cambio de las piezas o partes que se vean afectadas, y en caso de no ser posible su reparación, se reemplazará el producto por uno nuevo, de igual o de similares características.

Productos elaborados con materias primas de bosques renovables

Es importante comprender que, en el proceso de reparación puede haber modificaciones en el tono y otras especificaciones o partes del producto. Sin embargo, esto no significa que se vaya a transformar el diseño o la finalidad del uso.

5. La garantía cubre los gastos de recolección y envío a que haya lugar; estos gastos serán cubiertos por Industrias Dofi S.A.S. La cobertura aplicará solo en los lugares donde se haya entregado o comercializado el producto, si se presentan traslados adicionales por parte del cliente, donde no llegue la empresa transportadora, el cliente asumirá los gastos adicionales o recogerá los cambios a que haya lugar en el punto de la empresa de transporte o punto de venta donde adquirió el producto.

6. La Garantía se aplicará bajo condiciones de uso normal, pero no en defectos que resulten por averías intencionales, uso indebido, armado inadecuado, exposición a la intemperie, al agua o ambientes desfavorables, entre otras condiciones desfavorables para el producto.

7. Se deben cumplir con todas las recomendaciones generales y específicas relacionadas con el producto.

RECOMENDACIONES GENERALES

- Garantizar que el vano esté terminado, a escuadra, fraguado y a la medida requerida
- Realizar los maquinados para las bisagras y la cerradura con ruteadora y fresas afiladas, para asegurar un buen acabado sin maltratar el producto.
- Utilizar topes y/o retenedores cuando la puerta se encuentre abierta para evitar cierres violentos y garantizar la durabilidad del producto, o de lo contrario conserve la puerta cerrada.
- No usar la puerta en exteriores, ni exponerla al contacto con el agua y a humedades excesivas
- Acudir a la línea de atención al cliente cuando lo crea necesario, para aclarar dudas.
- Durante el armado no golpear o martillar el producto, hacerlo solo donde se indica.
- El producto debe ser utilizado en interiores. No lo use en exteriores.
- Evitar los rayos del sol constantes y directos sobre el producto, esto puede alterar sus características.
- Evitar contacto y cercanía del producto al fuego. No se deben de colocar objetos calientes sobre la superficie del producto.

CANCELACIÓN Y/O EXCLUSIONES DE GARANTIA:

La garantía de nuestros productos se pierde o no se puede ofrecer, por problemas resultantes de las siguientes condiciones:

1. Cuando se presentan reparaciones realizadas por terceros no autorizados por nuestra organización y por falta de mantenimiento de los productos.
2. Vencimiento de plazo de la garantía.
3. Cuando el producto fuese usado en las condiciones distintas a las normales, o sea utilizado con otros fines distintos para los que fue diseñado.
4. Presente maltrato, golpes evidentes o cualquier uso inapropiado para el producto, así como los daños causados por quemaduras, raspaduras, cortaduras, maltrato intencional, mal uso y los causados por animales

Productos elaborados con materias primas de bosques renovables

- domésticos.
5. Por desastres naturales, fuerza mayor y/o caso fortuito.
 6. Por exposición directa al medio ambiente o condiciones adversas (goteras, humedad, intemperie, lluvia, polvo, fuego o luz directa del sol, exposición a plagas, moho y similares).
 7. Por Exposición o tratamiento con productos químicos y/o abrasivos.
 8. Desgaste natural de bordes, rodamientos, herrajería y recubrimientos de canto.
 9. Armado inadecuado. El producto no fue ensamblado conforme a la totalidad de las indicaciones del plano de armado.
 10. Cualquier modificación, cambio o alteración en las características originales del producto o en cualquiera de sus partes, anula la garantía.
 11. Por averías intencionales o daños en el transporte, a excepción de productos de venta directa enviados al cliente desde el punto de fábrica, siempre y cuando sea a través de un servicio de transporte contratado por la empresa.
 - a. En los casos en los cuales desde Industrias Dofi S.A.S se realice el envío del producto directamente al cliente, la empresa asumirá las reparaciones del bien y repetirá dicha reclamación con la empresa proveedora del transporte, por lo anterior el cliente debe reportar las anomalías relacionadas con el transporte, dentro de los 2 días siguientes a su recepción.
 - b. En los casos donde el daño obedece a transporte posterior a la entrega directa de Industrias Dofi S.A.S (cuando la empresa hace entrega directa a las plataformas y/o puntos de venta, y estos trasladan al cliente), la empresa deberá entregar una contestación por escrito en la cual se soporte con evidencia fotográfica, si el daño en el producto obedece a mala manipulación del transporte, negando la garantía por este motivo al cliente final, adicionalmente se cotizará la pieza o producto averiado y la garantía será responsabilidad de la plataforma o tienda que realizó el traslado.
 12. Por cortos y malas instalaciones, es decir por mal funcionamiento técnico.
 13. Derrame de sustancias que generen manchas.
 14. No cumplir las recomendaciones específicas y generales para el uso y cuidado del producto, descritas en este documento.
 15. Los problemas de calidad que no sean indicados en el momento de la entrega. La firma en la orden de transporte indica la conformidad con los productos.
 16. Desprendimiento de pintura o recubrimiento de la madera por ajuste de cualquier tipo de herrajes, o manipulación natural del producto.
 17. Despiques o desgastes que no sean claramente visibles y que no afecten la funcionalidad del producto.

18. Desajuste o daños ocasionados en la estructura del producto por traslados, movimientos o trasteos.
19. No se aceptan garantías ni cambios de productos comprados en promoción, saldos o liquidación entendiéndolos como aquellos descontinuados, en desuso y/o con desperfectos.
20. El mueble comprado armado y/o mueble de exhibición, No tiene garantía:
 - a. Si el producto es negociado y vendido al cliente en un precio especial debido a la presencia de algún defecto o daño, éste no tendrá garantía sobre ese aspecto ya que el daño fue aceptado por el cliente desde un principio.
 - b. Si el producto vendido como exhibición, a precio normal, presenta
 - c. algún tipo de novedad, deberá ser notificada a la empresa en el momento de la venta, adicionando los datos del cliente y del producto; lo anterior tiene como finalidad garantizar la reposición o reconocimiento de garantía. Si no se recibe reporte de daño previo a la venta, no procederá garantía alguna.
 - d. Si el producto presenta novedades posteriores en aspectos diferentes a los negociados o aceptados por el cliente, se procederá de acuerdo con el procedimiento normal de atención de garantías por parte de la empresa.

Por su naturaleza, ciertos materiales por ser naturales como las maderas, pueden tener variaciones en tonos, colores, vetas e incrustaciones distintas a las mostradas en las imágenes de referencia, por lo que se acepta que puedan existir estas variaciones y no son considerados defectos de fabricación. por lo que se da aviso al cliente por este medio que el mueble puede variar en su tono o colores contra las piezas que hubiese adquirido en un pasado o que ya se encuentren en su hogar, por lo que nos limitamos a reparar o reemplazar la pieza sin responsabilidad en las variaciones o diferencias de tonos.

Canales de Atención al cliente autorizados:

- Correo: atc@moduofi.com
- Teléfono y WhatsApp: **3206782917**