

## TERMINOS Y CONDICIONES

El presente documento y todos los documentos anexos regula las condiciones aplicables a los productos comercializados por Industrias Dofi S.A.S, así como el uso de este sitio web: [www.moduofi.com](http://www.moduofi.com), y la compra de productos a través de éste. Al hacer un pedido, el cliente conscientemente queda vinculado por estos términos y condiciones.

Industrias Dofi S.A.S, dueño de la marca MODUOFI, podrá modificar los presentes Términos y condiciones en cualquier momento y bajo las consideraciones pertinentes.

### **NUESTROS DATOS:**

INDUSTRIAS DOFI S.A.S, en adelante "MODUOFI".

Nit 801000091-6

Domicilio: Kilómetro 4 vía el Caimo, Armenia, Quindío, Colombia.

Inscrita en la Cámara de Comercio de Armenia, Quindío, con la matrícula N°:77547.

Correo electrónico: [adminweb@moduofi.com](mailto:adminweb@moduofi.com)

Teléfono: 3105547905.

### **INFORMACIÓN Y MANIFESTACIONES PREVIAS A LA CONTRATACIÓN.**

El Cliente con carácter previo a la contratación y durante el proceso de compra podrá acceder, archivar e imprimir estas condiciones generales de contratación para su consulta. Toda la información y datos personales que suministre el Cliente al utilizar nuestros canales de atención y redes, serán tratados con arreglo a la Política de Privacidad de MODUOFI, de acuerdo con el tratamiento de datos que se especifica en esta política y conforme a las opciones que haya marcado al Cliente en el momento de la aceptación de los Términos y Condiciones. El Cliente declara que toda la información y datos que facilite a MODUOFI son veraces y corresponden con la realidad. Si el Cliente no facilita toda la información necesaria no se podrá procesar su pedido. El Cliente se compromete a no realizar ningún pedido falso o fraudulento, reservándose MODUOFI en esas circunstancias, la facultad de cancelarlo y tomar las acciones oportunas. El Cliente declara que es mayor de 18 años y dispone de la capacidad legal y de obra necesaria y suficiente para celebrar contratos de contenido económico. En caso de personas jurídicas, las personas físicas que actúen en su nombre y representación, a través del presente sitio, garantizan frente a MODUOFI, y terceros vinculados para la prestación de los servicios contratados, que ostentan representación suficiente a su favor por la correspondiente persona jurídica en el momento de realizar la compra, y garantizan que en el momento de realizar la transacción no están vulnerando derechos de ningún tercero al respecto y que los datos e información relativa a las personas jurídicas son veraces, exactos y fiables. MODUOFI no se responsabilizará de ningún daño, pérdida o perjuicio a personas y/o bienes que traigan causa o se relacionen con la anterior declaración.

### **ÁMBITO GEOGRÁFICO:**

Los productos de MODUOFI están disponibles para su envío o recogida únicamente en el territorio colombiano, a excepción de los sitios en los cuales las transportadoras subcontratadas para hacer la entrega del producto, indiquen no tener cobertura y se imposibilite su envío por cualquier otro medio.

### **PRODUCTOS MODUOFI:**

El Cliente acepta conocer que todos los productos que se venden en MODUOFI están destinados a un uso específico y han sido sometidos a métodos de ensayo conforme a procedimientos y estándares internos correspondientes y cumplen los requisitos de seguridad, durabilidad y estabilidad que establece el Sistema de Gestión de Calidad y las normas que le apliquen.

El Cliente deberá, en todo caso, y con carácter previo a efectuar la compra de un artículo MODUOFI, asegurarse que el producto es idóneo para el uso que le quiere dar, para tal fin, existen fichas descriptivas de producto disponibles para su consulta en la web [www.moduofi.com](http://www.moduofi.com). MODUOFI no se hace responsable de las posibles reclamaciones derivadas de un uso diferente de aquel para el que está concebido el artículo MODUOFI.

El objetivo de Industrias Dofi S.A.S es que la marca MODUOFI sea en sí misma, garantía de confianza para nuestros clientes, en los procesos que realizamos y en los productos que comercializamos, cumpliendo así con los criterios de calidad, seguridad, medio ambiente y demás condiciones de responsabilidad corporativa. Es así como, a través de los Sistemas de Gestión y protocolos internos, se llevan a cabo procesos de auditoría interna y seguimiento a todas nuestras unidades.

### **COMO REALIZAR UN PEDIDO:**

Para realizar un pedido el cliente deberá seleccionar en la página web [www.moduofi.com](http://www.moduofi.com), los productos que desea adquirir mediante la creación de una lista de la compra virtual o “carrito de compras”. Antes de la realización del pedido, el cliente deberá seguir las siguientes indicaciones:

- Leer y entender la descripción de los productos según aparece en esta Web. En caso de duda, el cliente podrá ponerse en contacto con MODUOFI a través de sus canales de atención: correo electrónico [adminweb@moduofi.com](mailto:adminweb@moduofi.com), teléfono 3105547905.
- Para conocer a profundidad los productos, en cada ítem registrado se cuenta con la información de las medidas de cada mueble y de esta manera se pueda validar que sea lo que el cliente necesita.
- Para el caso de la compra de puertas con o sin marco tener presente que la medida estándar es de ancho entre 60 y 90 cm y de alto máximo a 2,40, en caso de tener una necesidad de medida diferente podrá realizar la cotización directamente al número 3105547905.
- Para poder efectuar el pedido, el Cliente deberá haberse registrado previamente, diligenciando sus datos correctamente en el formulario.

**Productos elaborados con materias primas de bosques renovables**

- Leer y entender las características esenciales y técnicas de los productos, que se encuentran disponibles en los apartados de información del producto e información técnica del sitio web; entre ellas, cualquier declaración relativa a normas técnicas y prestaciones relevantes al uso que quiere dar al producto.
- Aceptar el precio indicado de los productos en la página web y las posibles promociones, pudiendo visualizar y conocer el precio final incluido el IVA o impuesto que corresponda, así como del precio del servicio de entrega seleccionado, si aplica.
- Una vez que haya seleccionado todos los productos que desea comprar, el cliente debe elegir si desea el Servicio de entrega mediante envío a domicilio o Recogida en punto de fábrica.
- En caso de conformidad el Cliente deberá efectuar el pago haciendo clic en el botón «Pagar ahora».
- Luego de realizar el pago, MODUOFI le informará por correo electrónico, al cliente, la aceptación de su pedido.
- El cliente se compromete a recibir el producto en el plazo establecido por el vendedor.

En el momento de comprar el producto, el Cliente deberá asegurarse que las condiciones de espacio y altura del lugar donde se va a realizar la entrega del producto, son las adecuadas, así como notificar si existe algún obstáculo que impida o dificulte la entrega de la mercancía en el lugar indicado, tales como puertas de dimensiones reducidas, escaleras demasiado estrechas, inexistencia o no de adecuación de montacargas o ascensores, calles peatonales u horarios restringidos, etc. siendo valoradas estas circunstancias para acordar con la empresa transportadora la respectiva entrega del producto.

#### **DISPONIBILIDAD:**

MODUOFI mostrará en la Web una información actualizada de la disponibilidad y stock de los productos. Aun así, es posible que un producto, cuya disponibilidad haya sido confirmada por MODUOFI, se haya agotado durante el proceso de realización de pedido, por lo que, en este caso, MODUOFI pondrá en conocimiento del Cliente esta situación a través de correo electrónico y/o telefónicamente, y le ofrecerá las siguientes alternativas:

- La entrega del producto en un plazo superior dando tiempo a la fabricación del producto, sin costo adicional para ninguna de las partes.
- La devolución del valor pagado en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, desde la indicación por parte del cliente de que ésta es la alternativa elegida, por el mismo medio de pago utilizado en el momento de abonar el pedido. En caso de suponer la devolución total del pedido, el valor a devolver incluirá los gastos del servicio de envío del producto que hubiera pagado el cliente, si es el caso.
- El reemplazo del producto inicialmente escogido por el cliente, por uno con similares características y que se ajusten a los requisitos de este.

### **PRECIO Y PAGO:**

El Cliente podrá utilizar como medio de pago la plataforma de mercado pago que recibe todas las tarjetas VISA y MasterCard de crédito o débito, o pagar en efectivo a través de puntos Baloto y Efecty. MODUOFI no se hace responsable de la falta de veracidad de los datos incluidos por el Cliente en el momento de realizar el pedido y especialmente de los daños generados a terceros por el uso ilegítimo por el cliente de medios de pago. No es posible abonar la compra de los productos de forma distinta a la indicada en el presente documento.

Todos los productos de nuestro sitio web tienen un precio establecido al cliente final, ninguno de nuestros productos es a \$0 pesos, por lo tanto, si en el momento de su compra percibe alguna inconsistencia en el precio o el valor no corresponde a las características del producto, y no es claro agradecemos pueda comunicarse con nuestra área de servicio al cliente 3105547905 para validar el precio correcto y pueda finalizar su compra, de lo contrario dicha compra no podrá ser debidamente tramitada, no podrá tenerse ni alegarse como publicidad engañosa ni cualquier situación similar, ya que estaríamos hablando de un error humano exento de dolo.

### **PROMOCIONES:**

Para las promociones vigentes en la página [www.moduofi.com](http://www.moduofi.com), se aplicarán en material general, las siguientes condiciones adicionales:

- Aplica sólo para productos seleccionados
- La vigencia de la promoción es la informada a través de los posts o banners cargados a la página.
- Envío incluido para aquellos productos que así se indique expresamente.
- Sujeto a inventarios.
- El descuento aplica para productos seleccionados según lo estipulado en la promoción.
- Aplica sólo para compra en tienda Online.
- Productos en liquidación o saldos no cuenta con garantía.

### **FACTURACIÓN:**

El Cliente recibirá su factura en formato digital por medio de correo electrónico, en el momento de confirmación de la compra.

### **COSTOS DE LOS SERVICIOS:**

Envío gratis: Cuando el envío del producto figure en la web como “envío gratis”, los costos de envío serán asumidos por MODUOFI. Sólo aplica para las siguientes ciudades.

En caso de que su ciudad no se encuentre registrada en el listado, puede consultar el costo de envío antes de realizar la compra, este valor será asumido por el cliente.

Antioquia	Barbosa, Caldas, La unión, Rionegro, Bello, Copacabana, El Carmen de Viboral, El santuario, Envigado, Girardota, Guarne, Itagüí, La ceja, La estrella, Marinilla, Medellín, Sabaneta, San Antonio de prado.
Valle del Cauca	Candelaria, Buga, Cali, Cartago, El Cerrito, Florida, Jamundí, Palmira, Tuluá, Yumbo.
Caldas	La dorada, Chinchiná, Manizales, Villamaría.
Meta	Granada, Restrepo, Acacias, Cumaral, La uribe, Villavicencio.
Huila	Garzón, Neiva
Cundinamarca	Ricaurte, Bogotá D.C, Cajicá, Chía, Cota, Facatativá, Funza, Fusagasugá, La calera, Madrid, Mosquera, Puerto salgar, Siberia, Silvania, Soacha, Sopó, Tabio, Tenjo, Tocancipá, Ubaté

Cesar	San Martín, Valledupar.
Quindío	Armenia
Santander	Floridablanca
La Guajira	Maicao, Riohacha.
Tolima	Espinal, Ibagué, Mariquita.
Nariño	Ipiales, Pasto.
Córdoba	Chinú
Boyacá	Chiquinquirá, Duitama, Nobsa, Tibasosa, Tunja.
Sucre	Sampués
Risaralda	Dosquebradas, Pereira, Santa rosa de cabal.

Entrega a domicilio:

Los costos de entrega a domicilio serán las tarifas vigentes establecidas por las empresas de transporte subcontratadas por MODUOFI, teniendo en cuenta la disponibilidad según la ubicación geográfica del comprador.

En caso de recogida en fabrica todos los costos serán asumidos por el cliente. El pedido será separado y preparado para para entrega en el punto de fábrica de MODUOFI, ubicada en el km 4 vía el Caimo, Armenia, Quindío, Colombia.

**ENTREGA:**

MODUOFI remitirá el pedido según la modalidad de entrega, dentro del plazo máximo de 30 días. Se entenderá perfeccionada la “entrega” cuando el cliente o un tercero designado por él, reciba el producto, lo que se acreditará mediante la firma de la guía o constancia de entrega, que a estos efectos le facilite MODUOFI o el proveedor de servicio de transporte. Aplica para entregas realizadas en porterías de conjuntos o zonas residenciales.

- Es ideal que reciba personalmente los productos, si no es posible, designe a una persona responsable mayor de edad y de su entera confianza para realizar la recepción. Es muy importante realizar el acompañamiento permanente durante la entrega.
- Antes de firmar la remisión de entrega de la transportadora, verifique la cantidad y el estado de los productos recibidos. Recuerde que la firma de recepción indica la entrega a satisfacción.
- En caso de dejar los productos en portería o sitios diferentes a su destino final, Industrias Dofi S.A.S no se hace responsable por el daño o pérdida de los mismos.
- Verifique si el tamaño de las puertas, escaleras y/o ascensores que dan acceso a su vivienda es el adecuado para el tamaño de los productos. En caso contrario, el personal de Industrias Dofi S.A.S no se hace responsable por los daños que el producto pueda sufrir durante su traslado.
- El horario de entrega no se puede pactar de forma exacta, toda vez que estamos sujetos al tráfico vehicular, condiciones climáticas y procesos regulares de las empresas transportadoras.

Si no es posible efectuar la entrega por MODUOFI, la empresa de transporte o MODUOFI se contactará con el Cliente para concertar una nueva entrega o determinar si debe ser recogido en punto de entrega de la transportadora. La empresa de transporte de paquetería realizará tres intentos de entrega por domicilio cerrado, un intento por dirección errada en el cual dejarán el paquete dos días en bodega mientras se confirma la dirección; si el paquete va para una zona de alto riesgo, la transportadora se contactará con el cliente para redireccionar la entrega, y si finalmente no se produce la entrega, el pedido será regresado al punto de origen. Si el cliente se niega a recibir el paquete, la transportadora efectúa una

**Productos elaborados con materias primas de bosques renovables**

devolución automática al punto de origen. Si el punto de entrega corresponde a una población o punto geográfico en el cual la empresa transportadora no cuenta con oficina y que requiera proceso de reexpedición, los tiempos de entrega podrán extenderse automáticamente.

### **RECOGIDA DE LOS ARTÍCULOS EN FABRICA:**

El Cliente deberá recoger los productos en la fecha acordada, en la fábrica de MODUOFI, ubicada en el Km 4 vía el Caimo, Armenia, Quindío. Desde el momento en que se recibe el e-mail de confirmación de la compra, el cliente cuenta con 10 días hábiles para recoger el producto, la recogida podrá realizarse en el horario acordado previamente. Después de esta fecha no se garantiza la disponibilidad del producto.

Si quien realizó la compra es quien va a recoger los productos, es necesario llevar al momento de retirar, los siguientes documentos:

- Cédula de ciudadanía original
- Orden de pedido

Si la recogida la realiza un tercero autorizado, este deberá llevar:

- Cedula de ciudadanía original de la persona que hizo el pedido
- Orden de pedido
- Poder autenticado en notaria, donde la persona que realizó el pedido autoriza al tercero para la recogida.

En ningún caso se aceptan denuncias, avisos o noticias sobre pérdida de documentos.

### **CANCELACIÓN, DESISTIMIENTO, RETRACTO Y DEVOLUCIÓN:**

#### **A. Cancelación del pedido**

El pedido podrá ser cancelado por el comprador durante 1 hora, tras la realización de éste, y siempre y cuando se cancele con más de 24 horas de antelación a la fecha de despacho del producto. En caso de cancelación MODUOFI procederá a la devolución del valor cancelado por el comprador, incluyendo el costo del transporte si fuere el caso, en un plazo máximo de 15 días hábiles. MODUOFI enviará un correo al comprador confirmando la cancelación del pedido. Se admitirán cancelaciones parciales del pedido, en este caso el Cliente deberá informar el cambio en su pedido mediante correo electrónico, especificando los productos que no desea recibir. Transcurrido este plazo, MODUOFI no garantiza que el pedido no haya salido de las instalaciones de la empresa, si este fuera el caso, en el reembolso del pago se deducirán los valores correspondientes al flete y/o daños del producto, si éste aplica.

B. Derecho de Retracto

Una vez recibida la mercancía, el Cliente dispondrá de un término máximo de cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del bien, para ejercer parcial o totalmente su derecho de desistimiento o retracto. Se entenderá pactado el derecho de retracto por parte del consumidor en el evento en que se haga uso de la facultad de retracto, se resolverá el contrato y se deberá reintegrar el dinero que el consumidor hubiese pagado. El cliente deberá devolver el producto a MODUOFI por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió. Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el cliente. Se exceptúan del derecho de retracto, las condiciones descritas en el artículo 47 de la ley 1480 de 2011 "Estatuto del Consumidor". MODUOFI deberá devolverle en dinero al cliente, todas las sumas pagadas sin que proceda a hacer descuentos o retenciones por concepto diferente a los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien. En todo caso la devolución del dinero al consumidor no podrá exceder de treinta (30) días calendario desde el momento en que ejerció el derecho. Para ejercer el derecho de desistimiento el Cliente deberá manifestar expresamente su intención por medio electrónico, al e-mail [adminweb@moduofi.com](mailto:adminweb@moduofi.com) y/o cualquier medio sobre el cual quede constancia expresa.

C. Devolución

Cualquier devolución está condicionada a la revisión previa del producto, verificado el estado de la mercancía devuelta por el cliente en ejercicio de esta garantía comercial, si el producto mantiene su embalaje original y se encuentra en perfecto estado, y si cuenta con todas las partes que lo componen, MODUOFI devolverá el importe de la compra del producto (no del envío), por el mismo método de pago que el cliente utilizó. Si el producto que se devuelve está con el embalaje original abierto, extraído del embalaje sin embalaje, montado, usado o deteriorado, MODUOFI entregará al Cliente un informe detallado por el valor de los daños identificados, el Cliente deberá asumir la disminución de valor de los productos a devolver resultante de una manipulación inadecuada de estos, ajena a la derivada de su naturaleza, de sus características y/o de su funcionamiento, lo que conllevará que, en tales casos, no se admita el ejercicio del derecho de devolución ni la garantía comercial ofrecida por MODUOFI. Para ejercer estos derechos y garantías el Cliente debe suministrar la información de los productos que MODUOFI necesite para proceder. Los artículos deteriorados a consecuencia de su uso, están excluidos de la Política de Cambios y Devoluciones. Para poder proceder a la devolución con retirada de mercancía a domicilio, se deben preparar los productos con el embalaje original, en el mismo estado en que se recibió, sin daños ni averías en la caja y piezas que lo componen. El cliente asumirá el costo de recogida, ensamble desensamble, embalaje y demás. El producto a devolver no debe estar modificado o alterado de su estado original y debe estar en buen estado, limpio y con las etiquetas originales.

Devolución del dinero solo aplica para reclamos por garantía verificada y después de haber realizado el proceso de cambio de partes, y siempre y cuando no admita reparación alguna. Estará condicionado según el origen de adquisición del producto. Si el producto fue adquirido a través de [www.moduofi.com](http://www.moduofi.com), se podrá efectuar la devolución de dinero al cliente. Si el producto fue adquirido a través de distribuidores, Industrias Dofi S.A.S no podrá hacer ningún tipo de devolución de dinero al cliente final, por cuando no se recibió dinero del cliente final por la compra, sino del distribuidor, sólo el distribuidor podrá realizar este tipo de devoluciones, bajo los lineamientos que éste tenga pactados.

## 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.

4. 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. 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.
6. La labor de ensamble de la pieza o herraje no está incluida dentro de la garantía.
7. 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.
8. El término de garantía aplica a partir de la fecha de compra del producto.
9. 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.
10. 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.
11. Se deben cumplir con todas las recomendaciones generales y específicas relacionadas con el producto.

12. 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.

<b>Plazos y condiciones de Garantías</b>		
<b>Producto</b>	<b>Plazo</b>	<b>Recomendaciones específicas</b>
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"> <li>• Evitar el contacto directo del producto con agua, esto puede afectar las propiedades de la madera. Proteger el mueble de la humedad.</li> <li>• 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.</li> <li>• Limpiar las piezas de madera con un trapo ligeramente húmedo, evite usar</li> </ul>
	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"> <li>• 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.</li> <li>• No permitir que los niños manipulen el mueble, puede volcarse y lastimarlos.</li> <li>• No pintar el mueble.</li> <li>• En caso de que el mueble se moje, séquelo inmediatamente con un trapo absorbente.</li> <li>• El mueble comprado armado y/o mueble de exhibición. No tiene garantía, salvo acuerdo en contrario debidamente pactado con la empresa.</li> </ul>
Lámparas	<p>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</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar que no haya cortos o instalaciones eléctricas inadecuadas que puedan afectar el funcionamiento del producto.</li> </ul>
Sillas	<p>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, saldo o segundas.</p>	
Mesones lisos y con estufa	<p>Tres (3) años de garantía para el acero inoxidable.</p> <p>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.</p>	
Puertas	<p>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.</p>	

#### 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.

Productos elaborados con materias primas de bosques renovables

- 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.

#### **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 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.

---

Productos elaborados con materias primas de bosques renovables

---

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:
- 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.
  - Si el producto vendido como exhibición, a precio normal, presenta 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.
  - 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.

### **CONDICIONES GENERALES Y 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.
- 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.
- 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.
- 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.

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 GARANTÍA PUERTAS**

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

1. Errores en la toma de medidas generadas por terceros. Golpes y rayones posteriores al recibo del producto. Modificaciones a la estructura básica de las puertas realizadas por terceros.
2. Pinturas y acabados aplicados por terceros. La decoloración generada por los rayos UV originados por lámparas o los rayos del sol.
3. Si la puerta es abierta forzando las cerraduras y bisagras o haciendo palanca.
4. Pegar elementos adhesivos al producto y sus complementos, estos pueden causar deterioro de la superficie.

---

Productos elaborados con materias primas de bosques renovables

---

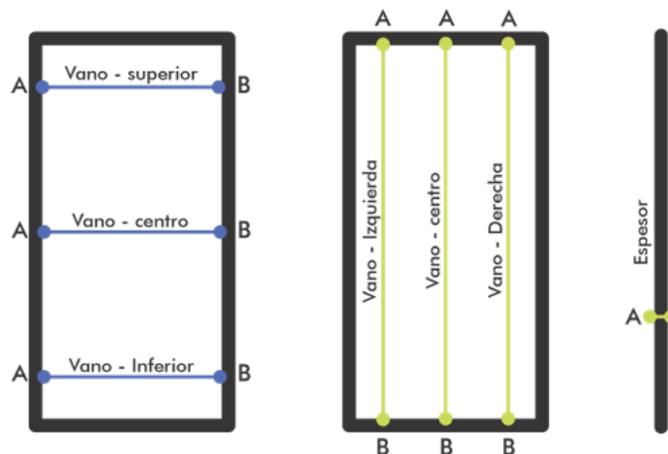
5. Colgar objetos pesados y someterles a esfuerzos incontrolados Vencimiento de plazo de la garantía.
6. Cuando el producto fuese usado en las condiciones distintas a las normales, o sea utilizado con otros fines distintos para los que fue diseñado.
7. Presente maltrato, golpes evidentes o cualquier uso inapropiado para el producto, así como los daños causados por quemaduras, raspaduras, cortaduras, maltrato intencional, mal uso y los causados por animales domésticos.
8. Por desastres naturales, fuerza mayor y/o caso fortuito.
9. 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).
10. Por Exposición o tratamiento con productos químicos y/o abrasivos.
11. Desgaste natural de bordes de canto.
12. La planitud en la superficie de la puerta es considerada defecto solo si es mayor a 6 mm.

Tolerancia de la puerta				
Ancho	Alto	Espesor	Escuadría	Planitud
+/- 2 mm.	+/- 2 mm.	+/- 2 mm.	+/- 5 mm.	+/- 6 mm.

### TOMA DE MEDIDAS

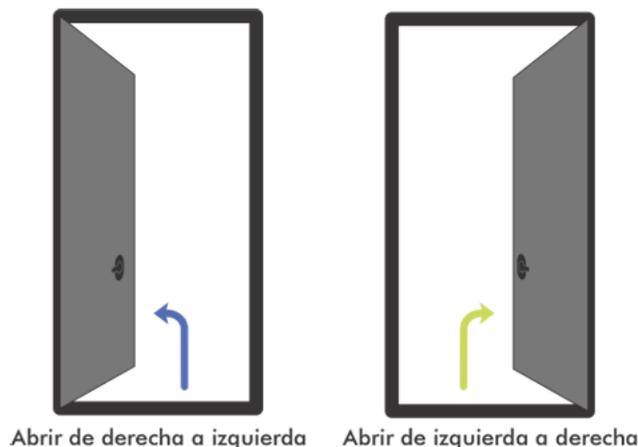
Para la toma de medidas tenga en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Mida el vano en tres posiciones diferentes y trabaje con la medida menor:
  1. Horizontal: superior, centro e inferior.
  2. Vertical: izquierda, centro y derecha.
- Adicional a las medidas del vano se debe tener en cuenta el espesor del muro para el ancho del marco.



Tome la medida desde el punto A hasta el punto B. Tanto horizontal como verticalmente.

- Verifique el acabado de la obra (piso, zócalo, pared, drywall).
- Defina el sentido de apertura:



### **Recomendaciones de almacenamiento**

- El lugar de almacenaje debe ser techado, cerrado y estar siempre libre de humedad.
- La puerta que ocupe la parte superior del lote debe quedar cubierta, para evitar suciedad o golpes.
- Durante el almacenamiento se deben evitar los rayos del sol directo.

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](mailto:atc@moduofi.com)
- Teléfono y WhatsApp: **3206782917**