



POLÍTICA DE GARANTÍA

Establecer lineamientos claros, concisos y concretos para que los clientes externos e internos puedan reclamar la garantía de los productos adquiridos en BODEGA DEL MUEBLE S.A.S., en caso de que alguno de ellos presente falla de fábrica, transporte y/o acabados.

Las directrices contenidas en el presente documento se elaboraron teniendo en cuenta las disposiciones descritas en el artículo 78 de la constitución política de Colombia, la Ley 1480 de 2011 “Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones”, el Decreto 735 de 2013 “Por el cual se reglamenta la efectividad de la garantía prevista en los artículos 7° y siguientes de la Ley 1480 de 2011” y la Ley 2439 de 2024 “Por medio de la cual se modifica la Ley 1480 de 2011 y se crean medidas de protección en favor del consumidor de comercio electrónico”. BODEGA DEL MUEBLE SAS, está comprometido en brindar, promover y garantizar el derecho de suministrar productos y/o servicios de calidad, por esta razón otorga una garantía para amparar contra posibles defectos de fabricación, diseño y/o calidad de los muebles.

Las políticas contenidas en el presente documento, se plasman de acuerdo a los productos ofrecidos en venta en los diferentes establecimientos de comercio que tenemos registrados, con la finalidad de proteger, promover y garantizar la efectividad y el libre ejercicio de los consumidores, así como amparar el respeto a su dignidad e intereses económicos.

RESPONSABILIDAD:

Nuestra compañía en cumplimiento con lo dispuesto en el artículo 23 de la ley 1480 de 2011, suministrará a los consumidores información, clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan y, sin perjuicio de lo señalado para los productos defectuosos, será responsable de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información.

DECISIÓN DE ACEPTACIÓN O NEGACIÓN DE LA GARANTÍA: De conformidad con lo dispuesto en el literal c) del numeral 5 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, nuestra compañía dará respuesta dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la recepción de la reclamación, una respuesta para negar o hacer efectiva una garantía legal, lo cual expresa por escrito y de manera sustentada las razones para aceptarla o negarla con las pruebas que justifiquen su decisión. El término para resolver la reclamación directa presentada por el consumidor empezará a contarse a partir del día siguiente en que el consumidor presente la solicitud por escrito a través de los canales disponibles para ello, que son los siguientes: Whatsapp +57 3117646632, correo electrónico:

garantiasbodegadelmueble@gmail.com, página web: www.bodegadelmueble.com, en el botón “opens chat” que se encuentra en la parte inferior a la derecha. Por madera, desajustes, espumas, imperfectos en las telas por fabricación, terminados o que no cumplan con las características ofertadas durante el periodo de la garantía, BODEGA DEL MUEBLE S.A.S., llevará a cabo una revisión para determinar las condiciones del estado físico y funcional del producto, a fin de definir la pertinencia de aplicar alguna de las siguientes opciones: A) REPARAR el producto o la parte si es reparable, B) SUSTITUIR el producto por otro u otra de iguales o superior características. Si esto ocurre el cliente debe cancelar la diferencia del valor del producto, C) DEVOLVER el 100% del dinero pagado o D) NEGAR la garantía porque el usuario/cliente no dio cumplimiento a las recomendaciones en el cuidado del producto adquirido o usa productos no recomendados para la limpieza.

Debe entenderse que la garantía comienza a surtir desde el día que el cliente/consumidor recibe a satisfacción los productos adquiridos.

¿CÓMO SOLICITAR UNA GARANTÍA?

- El cliente deberá reportar la solicitud de la novedad ocurrida con el producto, a los siguientes medios electrónicos: **garantiasbodegadelmueble@gmail.com** y whatsapp +573117646632, página web: www.bodegadelmueble.com, en el botón “opens chat” que se encuentra en la parte inferior a la derecha. Para lo cual, el departamento de Servicio al Cliente le solicita el registro fotográfico del daño y/o inconsistencia debidamente demostrable, el cliente tendrá respuesta del procedimiento que se llevará a cabo para darle cumplimiento a la garantía.
- Una vez se constate la información remitida en el registro fotográfico por el cliente, nuestra empresa podrá considerar pertinente realizar y/o agendar una visita en el domicilio donde se encuentre el producto.
- El tiempo de reparación o sustitución del producto es de 30 días hábiles a partir de la notificación de aceptación de garantía y recepción del producto por parte de Bodega del Mueble S.A.S.

NUESTRAS GARANTÍAS:

Garantía en Madera

Desajuste: 1 año de garantía, donde hay movimiento relativo entre las uniones de piezas o dilatación de la madera donde la madera se agrieta dentro de las condiciones establecidas para el buen uso del producto (cuidado del mueble, limpieza, luz solar directa, humedad y temperatura).

Enchapado con ampolla: 1 año de garantía, esto puede presentarse en algunas superficies de producto cuando hay enchape en el mismo (que tenga aire o esté elevada), siempre y

cuando esté en el tiempo establecido de 1 año a partir de la fecha de recepción del producto a satisfacción podrán solicitar garantía.

Pintura: 1 año de garantía, cubre cualquiera de las partes del producto, durante el tiempo establecido de 1 año a partir de la fecha de recepción del producto recibido a satisfacción podrán solicitar garantía. **Inconvenientes:**

- Descascar: La pintura sufre superficialmente la caída del revestimiento en laca o poliuretano.
- Amarillamiento: La pintura amarillea o cambia de color.
- Manchas: Aparecen manchas o decoloraciones en la pintura.

NO SE PRESTA GARANTÍA POR PELONES, RAYONES, GOLPES O MANCHAS OCASIONADOS POR EL USO INDEBIDO DEL PRODUCTO O UTILICE QUÍMICOS Y/O PRODUCTOS DE LIMPIEZA NO RECOMENDADOS POR EL PRODUCTOR.

Densidad en la espuma: 2 años de garantía: cambio de su dureza o soporte en la espuma durante el tiempo establecido de 2 años a partir de la entrega del producto a satisfacción.

NO SE PRESTA GARANTÍA CUANDO EXISTE UN DETERIORO OCASIONADO EN LA ESPUMA POR EL USO DE REMOVEDORES COMO VARSOL, THINNER O PRODUCTOS ABRASIVOS.

Enfermedad en la madera: 12 años de garantía, excepto Camabases que aplica 3 años de garantía.

12 años y 3 años en las camas bases, (Broma, hongos, polilla, comején, gorgojo) durante el tiempo establecido de 12 años, estará en todo el derecho de solicitar garantía. Para zonas costeras, debido a condiciones de humedad o salinidad, la garantía por enfermedad es de 5 años. La Empresa tendrá la obligación de responder por la reparación de la zona afectada del producto,(aplican TyC). **TÉRMINOS Y CONDICIONES:** Para efectos de la enfermedad de madera solo se aplica el cambio de MADERA, esto es, no incluye tela, espuma, herraje, ajustes, pintura, retoques, etc. Además de lo anterior, también está supeditado al tiempo de uso, aplicando depreciación lineal en proporción al tiempo de la garantía, reconociendo un bono en proporción de aplicación de la garantía.

Recomendaciones para muebles en madera y/o estructura en madera.

Según su función establecida, evitar llevar a cabo actividades que no coinciden con el uso normal del mueble, estos son:

- NO pararse sobre el producto ni caminar.
- NO sentarse en espaldares o brazos del mueble.
- NO balancearse ni saltar sobre el producto.
- Evitar colocar objetos que puedan dañar la superficie del mueble.

- NO colocar objetos puntiagudos o con filo, objetos calientes o fríos directamente en la superficie. Debes usar individuales o portavasos.
- NO pegar stickers o adhesivos.
- NO exponerse a la luz directa del sol. Cubrir el mueble de la luz directa del sol.
- NO usar químicos como detergentes, desinfectantes, aceites diluyentes para limpiar el producto.
- NO exponer a ambientes con humedad o al agua.

Si va a mover los muebles, envuélvelo cuidadosamente cubriendo las esquinas, patas o bases de los mismos. Vacía su contenido para hacer el movimiento más ligero y así evitar daños del producto o lesiones personales.

Mantén una buena postura durante el uso del producto, no se balancee ni recueste, no proporciones otras funciones para las cuales no fue diseñado, tenlo en cuenta.

EN CASO DE QUE DERRAMES LÍQUIDOS SOBRE LA SUPERFICIE DEL PRODUCTO DE MADERA, LIMPIA DE INMEDIATO CON UN PAÑO ABSORBENTE HASTA SECAR TODA LA ZONA, NO SOLO LA PARTE AFECTADA.

Garantías de Sofás, Poltronas, Salas Modulares y Asientos de comedor tapizados:

Madera: 12 años de garantía ,(aplica términos y condiciones). Para zonas costeras, debido a condiciones de humedad o salinidad, la garantía por enfermedad es de 5 años. La Empresa tendrá la obligación de responder por la reparación de la zona afectada del producto,(aplican TyC). **TÉRMINOS Y CONDICIONES:** Para efectos de la enfermedad de madera solo se aplica el cambio de MADERA, esto es, no incluye tela, espuma, herraje, ajustes, pintura, retoques, etc. Además de lo anterior, también está supeditado al tiempo de uso, aplicando depreciación lineal en proporción al tiempo de la garantía, reconociendo un bono en proporción de aplicación de la garantía.

Desajuste: 1 año en garantía.

Espumas: 2 años garantía, Todos los cojines se ablandarán con el uso y se adaptarán a la forma del usuario. Este ablandamiento se considera un desgaste normal y de ninguna manera se considera un defecto del fabricante. Para lograr un relajamiento más uniforme de los cojines de su asiento, cambie su posición en el asiento con regularidad y use cada cojín del asiento de manera rotativa por la misma cantidad de tiempo. Las partes superiores de los cojines de los asientos, los respaldos y los apoyabrazos rellenos de fibra y envueltos en fibra perderán altura o volumen con el uso prolongado. El esponjado regular ayudará a evitar que las fibras internas se enreden y ayudará a prolongar la vitalidad de estos productos.

Tela: 1 año en tela, La garantía de Palliser cubre todos los materiales de tela contra el deslizamiento de las costuras, deshilachado y roturas. La garantía de Palliser no cubre los desgarres, la flexibilidad, la formación de bolas, el encogimiento o la migración de fibras. El aplanamiento de la pelusa de terciopelo o la felpilla y microfibra de pelo alto son

características inherentes de una tela suave y afelpada y de ninguna manera se consideran defectos del fabricante.

Los fabricantes de telas recomiendan desempolvarlas y aspirarlas con regularidad. Los cojines extraíbles deben esponjarse con regularidad. Las zonas sucias deben limpiarse según los siguientes códigos de limpieza que se encuentran en su producto de Bodega del Mueble.

MICROFIBRA OLINOS: aspire y cepille ligeramente con frecuencia. Limpie las manchas únicamente con un disolvente suave sin agua o un producto de limpieza en seco. Realice una prueba previa en una zona pequeña antes de continuar.

SINTÉTICOS: Utilice productos de limpieza a base de agua o disolventes suaves sin agua.

TERCIOPELOS: aspire o cepille suavemente y no utilice productos de limpieza líquidos o en espuma.

Las variaciones de tono, grano, textura, los patrones de los folículos pilosos originales, las heridas cicatrizadas, las marcas, las marcas de crecimiento del cuello, las mellas, los rasguños, las arrugas y la flexibilidad son características naturales de la piel y no se consideran defectos.

La garantía de Bodega del Mueble S.A.S. no cubre ningún daño a nuestros productos debido a un uso inadecuado, suciedad excesiva, transferencia de tinte de la ropa al tapizado, daños provocados por mascotas, métodos de limpieza inadecuados o no aprobados (consulte la sección de Cuidado del producto para obtener más detalles), tratamientos químicos, exposición a la luz solar directa o decoloración del color. Cualquiera de estos sucesos anulará la garantía.

Pintura 1 año de garantía, en alguna de las partes del producto, durante el tiempo establecido de 1 año. Limpie las manchas únicamente con un disolvente suave sin agua o un producto de limpieza en seco. no se podrá usar removedores y/o productos abrasivos tales como thinner, varsol, etc.

Costura: 1 año garantía, por costuras sueltas.

Recomendaciones Sofas, Poltronas, Modulares y Asientos de comedor tapizados:

Para el mantenimiento de la tela sigue las siguientes instrucciones:

- Limpiar y sacudirlos periódicamente, en telas Vinílicas (sintéticos) los muebles de colores

claros requieren una mayor frecuencia de limpieza, por los menos de 3 a 4 veces por semana.

- Para la limpieza de los productos en materiales que están tapizados en Tela Vinilica (sintéticos) primero debemos sacudir para retirar el polvo, se realiza una solución con agua y jabón coco, se procede a limpiar SOLO CON UN TRAPO BLANCO húmedo, luego nuevamente se retira el jabón y se deja secar en un lugar a la sombra. Es importante usar SOLO productos PH neutro, por ningún motivo usar otros productos abrasivos como shampoo, varsol, frotex, detergentes, etc... ya que dañan la película protectora del Vinilo lo que genera que la tela se craquele y pierda la garantía.

Para realizar la limpieza en tela tejida (jacquard - chenille) o telas de punto (microfibras - suede) se recomienda un experto en lavado. Si te animas hacerlo en casa se debe realizar así:

Aspirar o sacudir para retirar el polvo, luego se realiza una solución con agua y shampoo para tapicería, esta se debe aplicar por partes del mueble, como por ejemplo en el brazo e inmediatamente retirar la espuma y secar con la aspiradora, y así sucesivamente se va limpiando por partes todo el mueble, recomendamos que la limpieza sea en un mismo sentido, horizontal o vertical para que al secar se evitan manchas, se debe dejar secar a la sombra.

- Los muebles pueden ser susceptibles a decoloraciones si están expuestos a la luz del sol y a fuentes excesivas de luz artificial. Recuerda que cualquier alteración del color no cubre la garantía, recomendamos cubrir las ventanas o balcones con blackout.

- Nuestros muebles no están diseñados para ambientes exteriores, humedad, fuego, niveles de acidez, niveles de salinidad y derrame de líquidos. Esto afecta la apariencia y funcionalidad de la tela y del mueble en general, lo cual no cubre la garantía.

- Evite derramar líquido sobre el producto, en caso que ocurra, debe limpiar la parte afectada en el menor tiempo posible, luego de retirar la mancha, se debe lavar todo el mueble, para evitar que queden vetas o manchas, si esto se presenta, no es garantía.

- Evitar planchar encima de su mueble, se podría quemar o causar manchas, lo cual no tiene garantía.

- Evitar cualquier daño ocasionado por mascotas o roedores, como perforaciones, rasguños, etc, en la tela (esto incluye pet friendly) o cualquier parte del mueble, si se presenta, no es garantía.

- Evite el contacto de objetos corto punzantes y tintas, si se llega a presentar, no cubre la Garantía.

- Evitar mojar las patas metálicas para que no se oxiden, si esto ocurre favor secar inmediatamente con un trapo seco y no hay garantía.
- No se siente ni se pare en los brazos de los muebles, al presentar deformidad o alguna fractura de la madera, el producto pierde la garantía.
- Su producto está diseñado con una estructura interna de madera, espumas y otros materiales que requieren del uso adecuado, por eso se debe evitar: saltar, posturas o usos inadecuados, malos desplazamientos del mueble que puedan generar fracturas a piezas internas, lo cual no cubre la garantía.

Garantía Reclinables y Sofacamas:

12 años para estructura en Madera (aplican TyC) (aplica términos y condiciones). Para zonas costeras, debido a condiciones de humedad o salinidad, la garantía por enfermedad es de 5 años. La Empresa tendrá la obligación de responder por la reparación de la zona afectada del producto,(aplican TyC). **TÉRMINOS Y CONDICIONES:** Para efectos de la enfermedad de madera solo se aplica el cambio de MADERA, esto es, no incluye tela, espuma, herraje, ajustes, pintura, retoques, etc. Además de lo anterior, también está supeditado al tiempo de uso, aplicando depreciación lineal en proporción al tiempo de la garantía, reconociendo un bono en proporción de aplicación de la garantía.

Desajuste 1 año de la madera.

Espumas 2 años, Todos los cojines se ablandarán con el uso y se adaptarán a la forma del usuario. Este ablandamiento se considera un desgaste normal y de ninguna manera se considera un defecto del fabricante. Para lograr un relajamiento más uniforme de los cojines de su asiento, cambie su posición en el asiento con regularidad y use cada cojín del asiento de manera rotativa por la misma cantidad de tiempo. Las partes superiores de los cojines de los asientos, los respaldos y los apoyabrazos rellenos de fibra y envueltos en fibra perderán altura o volumen con el uso prolongado. El esponjado regular ayudará a evitar que las fibras internas se enreden y ayudará a prolongar la vitalidad de estos productos.

Tela 1 año, La garantía de Palliser cubre todos los materiales de tela contra el deslizamiento de las costuras, deshilachado y roturas. La garantía de Palliser no cubre los desgarres, la flexibilidad, la formación de bolas, el encogimiento o la migración de fibras. El aplanamiento de la pelusa de terciopelo o la felpilla y microfibra de pelo alto son características inherentes de una tela suave y afelpada y de ninguna manera se consideran defectos del fabricante.

Los fabricantes de telas recomiendan desempolvarlas y aspirarlas con regularidad. Los cojines extraíbles deben esponjarse con regularidad. Las zonas sucias deben limpiarse según los siguientes códigos de limpieza que se encuentran en su producto de Bodega del Mueble.

MICROFIBRA OLINOS: Aspire y cepille ligeramente con frecuencia. Limpie las manchas únicamente con un disolvente suave sin agua o un producto de limpieza en seco. Realice una prueba previa en una zona pequeña antes de continuar.

SINTÉTICOS: Utilice productos de limpieza a base de agua o disolventes suaves sin agua.

TERCIOPELOS: Aspire o cepille suavemente y no utilice productos de limpieza líquidos o en espuma.

1 año Costuras, por costuras sueltas.

1 Año en Herrajes Manuales con guaya, Electrónicos o Clinic; esta se cubre por imperfectos de fabricación, una vez sea constatado por la fábrica a partir de la entrega del producto. Los componentes electrónicos están garantizados contra defectos de fabricación. No se recomienda el uso de baterías con opciones LED/USB/inalámbricas. Los motores de reclinables eléctricos están garantizados contra defectos de fabricación.

Recomendaciones en productos reclinables con manual con guaya:

Para un buen uso de su producto debe sentarse apoyándose bien al espaldar, tomar la guaya y abrir e impulsar el cuerpo hacia atrás, para cerrar el producto debe levantar la espalda y ejercer fuerza con los pies.

Recomendaciones en productos reclinable Electrónica o Clinic:

Para un buen uso del producto solo es necesario al estar sentado presionar el botón que indica apertura o cierre.

Si al estar disfrutando de su producto desea levantarse, por favor debe primero cerrar el producto, por ningún motivo se levante con el producto abierto, ya que esto puede ocasionar daños al herraje y a la estructura de la madera, y esto hace perder la garantía.

- Recuerde que si se sienta en los brazos de los muebles o por mala manipulación (como piezas quebradas, resortes reventados, entre otros), fluctuaciones de voltaje en la energía eléctrica, uso diferente al indicado y, en general, por el manejo del mueble en situaciones anormales de utilización, estas circunstancias invalidan esta garantía.

Recomendaciones en Sofacamas:

Los mecanismos de los sofás cama y los colchones de los sofás cama están garantizados contra defectos de material y fabricación. Los sofás cama no están diseñados para uso diario. Como consecuencia, nuestra garantía quedará anulada en tales circunstancias.

Siempre que quiera cambiar de posición, tome el sofá desde el punto medio y desplace suavemente hacia adelante. Hasta oír CLICK

Desplace suavemente el espaldar hacia atrás hasta la posición intermedia o final.

Tomando siempre el espaldar desde el punto medio, termine el movimiento en la posición de cama. Desplácese hacia adelante hasta llegar a la posición media o de sofá.

EN NINGÚN CASO tome el sofá por los extremos o esquinas, ya que esto puede desalinearse el mecanismo incurriendo en la PÉRDIDA DE SU GARANTÍA POR MAL USO.

Garantía de colchones

5 años estructura interna: En la estructura interna cuando son semi ortopédicos, Ortopédicos, UNIDAD RESORTADA, durante el tiempo establecido de 5 años, podrán solicitar garantía a partir del momento en que el cliente reciba a satisfacción el producto..

3 años espuma Y/O densidad, en la densidad de la espuma de acuerdo al tiempo establecido de 3 años, podrás solicitar garantía a partir del momento en que el cliente reciba a satisfacción el producto.

1 año tela, en la tela acolchada de acuerdo al tiempo establecido de 1 año, y según las recomendaciones suministradas a partir del momento en que el cliente reciba a satisfacción el producto.

1 año de garantía en Colchonetas a partir del momento en que el cliente reciba a satisfacción el producto.

Restricciones de la garantía: Recuerde que los colchones y colchonetas son productos de uso personal (Todos los bienes que tengan contacto con el cuerpo de una persona son considerados artículos de uso personal, los colchones por tratarse de un artículo de uso personal según el estatuto del consumidor ley 1480 del 2011 en el artículo 47 numeral 7 se encuentran exceptuados de devolución o retracto luego de haber sido retirados de su empaque original puesto que después de retirado el empaque se considera que perdió la esterilización.), por este motivo la garantía no implica el cambio por uno nuevo, sino la reparación del área defectuosa.

Adicional, no se prestará el servicio de garantía a colchones que presenten condiciones de higiene inadecuadas, las cuales limitan una normal manipulación del producto, tales como: manchas, fluidos corporales, sangre, muestras de contenido de plagas, mojados o con malos olores o que el colchón haya sido abierto y/o reparado por personas externas a Bodega del Mueble S.A.S.

La pérdida de la densidad del colchón por el uso del mismo no es considerada garantía.

Recomendaciones en Colchones

- Rotar 1 vez al mes el colchón.
- NO colocar elementos calientes sobre el colchón, planchas y secadores.
- NO usar detergentes o abrasivos para limpiar el colchón.
- NO consumir alimentos o bebidas sobre el producto.
- NO exceder el peso sugerido para cada referencia del colchón que se observa en la ficha técnica que se le entrega al cliente.
- Se recomienda no colocar debajo del colchón materiales o elementos como cartones o plásticos.
- Es importante que el colchón o producto esté soportado mínimo por el 75% de la superficie de contacto, ya sean base camas, tablados, tríples u otros materiales resistentes y uniformes.
- No es recomendable colocar debajo del colchón colchonetas de espuma o de algodón pues esto puede deformar el producto y alterar el desempeño del mismo.
- Recomendamos el uso de protector para proteger su colchón.

Garantía manijas y herrajes

1 año. Si presenta fallas en los accesorios y herrajes internos por defectos de fabricación que afecten el funcionamiento del producto, podrán solicitar garantía durante el tiempo establecido de 1 año a partir de la fecha en que es recibido a satisfacción por el cliente.

Garantía Cristales y espejos

No tiene garantía.

Recomendaciones Cristales y espejos

- Para una adecuada limpieza de este tipo de superficies, utiliza agua ya que el uso de otro tipo de productos puede generar decoloraciones y manchas.
- NO utilices productos abrasivos ni instrumentos que puedan rayar la superficie, pues estos materiales requieren un cuidado especial.
- Si vas a colocar productos calientes sobre estas superficies, hazlo con protectores como individuales, porta vasos, entre otros, que aíslen el calor y evitan el deterioro de las superficies.

CAUSALES PARA NEGACIÓN GENERAL DE GARANTÍA:

- Usos del producto adquirido para alquileres, negocios, uso de tipo comercial, instituciones y/o cualquier otro uso que no sea doméstico.
- Productos que evidencien que tuvieron uso indebido.
- Daños, accidentes, maltrato, desastres naturales, sobrecarga o instalación inadecuada.
- Cuando se evidencian rasguños y/o mordeduras de mascotas, personas o roedores.
- Que el cliente no atendió las instrucciones de instalaciones, uso o mantenimiento del

producto dentro del periodo de la garantía.

- Adecuación, instalación y mantenimiento, reparaciones y otras, no autorizadas por parte de personal ajeno a nuestra empresa.
- Terminación del tiempo estipulado para la aplicación de la garantía, contado a partir de la fecha en la cual se firme el acta de recibo a satisfacción por parte del cliente contra posibles defectos de fabricación, diseño y/o calidad de los materiales.
- Daños relativos causados por la invasión de elementos extraños a los productos, como agua, tierra, fuego, desastres naturales entre otros; o condiciones provocadas por la humedad o incendios.
- Daños en los productos que evidencien deterioro del mismo, tales como: golpes, impactos, accidentes, derrames de líquidos, alteraciones, métodos inadecuados de limpieza, cortes, maltrato, fisuras, rayones, falta de algún elemento que forme parte del producto y que sea de vital importancia para su funcionamiento.
- Cuando se usa inadecuadamente el producto o se le da un uso diferente para el que fue diseñado.
- Los productos adquiridos en condiciones de remate, remanufacturados y mercancía de exhibición, outlet o únicos, solo aplica garantía por enfermedad en la madera (términos y condiciones), toda vez que se consideran productos de segunda vida útil. Cuando en la factura de venta se haya informado al consumidor el o los imperfectos y/o deterioros, la garantía legal no será exigible con relación al imperfecto o deterioro aceptado por el consumidor.
- Las deformaciones que se presenten en los colchones por causa de uso inadecuado según la resistencia de peso indicada para la referencia seleccionada.
- Las motas: nuestras telas pueden generar este fenómeno físico por el rozamiento constante y fricción con objetos o telas de mayor gramaje (más gruesas).
- Vidrios, espejos y / o bombillos halógenos que se rompan, rayen o dañen una vez instalados y entregados.
- Daños ocasionados por indebida manipulación, falta de mantenimiento o uso inadecuado de productos de limpieza.
- Por exposición directa al medio ambiente o sus elementos como son: lluvia, nieve, humedad, polvo, fuego y luz directa del sol.
- En ciertos materiales como: maderas, cueros sintéticos y telas pueden tener variación en tono, color, vetas e incrustaciones distintas, ya que las chapillas y cueros son un producto natural, y en el caso de los sintéticos o telas son lotes diferentes, y por lo tanto, pueden existir variaciones. No son considerados como defectos de fabricación.
- Deterioro normal de la pintura: no nos hacemos responsables de las variaciones de tono o colores por lo que se advierte al cliente por este medio ya que el mueble puede sufrir estos cambios con el uso.
- No se prestará el servicio de garantía a colchones, sofás, sofacamás, etc, que presenten condiciones de higiene inadecuadas tales como: manchas, fluidos corporales, sangre,

muestras de contenido de plagas, mojados o con malos olores, las cuales limitan una normal manipulación del producto.

Terminos y Condiciones:

- Las garantías que están por fuera del perímetro urbano de la ciudad de Cali, se revisan y se diagnostican por medio de fotos y videos.
- En caso de que la tela original o acabado de la madera no esté disponible, se realizará con acabados y telas que estén disponibles en ese momento. Informaremos al cliente sobre las opciones de tela y acabados disponibles para que pueda elegir.
- Para dar aplicación de la garantía, el cliente deberá llevar el producto a BODEGA DEL MUEBLE S.A.S., en cualquiera de sus sedes y recogerlo donde se le indique. Esta garantía es válida solo para el comprador original del producto, la garantía no es transferible.
- Bodega del Mueble S.A.S. no está en la obligación de asumir responsabilidades después del cumplimiento del término de la garantía, o acciones que no están estipuladas dentro de este formato.
- Bodega del Mueble S.A.S. está en la potestad de ofrecer al cliente un bono recompra como solución a su garantía, éste se debe redimir dentro de los primeros seis (6) meses después de la entrega del bono. Pasados los seis (6) meses, el bono pierde su validez y se da como cerrado el caso; puede adquirir algún producto por valor del bono o si desea algo de mayor valor debe asumir el valor restante. El bono se genera teniendo en cuenta el valor del producto y el tiempo de uso, según la métrica y se otorga por un valor proporcional.
 - **Durante el período de garantía de doce años por enfermedad de la madera, se cubrirá prorrateada de la siguiente manera:**
 - **Año uno: el 100% del costo de las partes* y la mano de obra**
 - **Año dos y tres: el 80% del costo de las partes* exclusivamente**
 - **Año cuatro y cinco: el 60% del costo de las partes* exclusivamente**
 - **Año seis y siete: el 40% del costo de las partes* exclusivamente**
 - **Año ocho y nueve: el 25% del costo de las partes* exclusivamente**
 - **Año diez: el 20% del costo de las partes* exclusivamente**
 - **Año once: el 15% del costo de las partes* exclusivamente**
 - **Año doce: el 10% del costo de las partes* exclusivamente**

Desde el año dos hasta el año doce, el consumidor final original (según corresponda) será responsable de pagar el saldo del costo de las partes* y todo gasto de mano de obra relacionado. Solo se le responderá al titular de la factura, por tanto, no se aceptan cesiones de la misma y si llegare a ocurrir perderá la garantía.

Las partes incluyen madera y espuma.

POLÍTICA DE CAMBIOS DE PRODUCTOS

El cambio o devolución de un producto puede solicitarse dentro de los primeros cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de la entrega, contactando a nuestro correo electrónico **garantiasbodegadelmueble@gmail.com**, y/o nuestra línea de whatsapp **3117646632**, página web: www.bodegadelmueble.com, en el botón "opens chat" que se encuentra en la parte inferior a la derecha. En aplicación del artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, el cliente/consumidor podrá ejercer el derecho al retracto dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la entrega del bien, notificando al productor por los canales antes mencionados. Si el producto fue fabricado bajo especificaciones que emite el cliente, incluyendo color de telas, tamaños, color pintura, acabados y cualquier otra modificación del producto original, no tendrá derecho a la aplicación del derecho de retracto. Si el producto no puede ingresar o no cabe por el tamaño a la propiedad, el derecho de retracto solo aplicará con un bono por el valor del producto sin lugar a devolución del dinero en efectivo.

Por favor tener en cuenta que:

Para realizar cualquier cambio o devolución de productos adquiridos, te sugerimos presentar la factura o guía de despacho, con el fin de facilitar el proceso. El producto debe venir en su estado original (con catálogos y accesorios), sin ningún grado de utilización y sin haber sido armado (En caso que el producto lo requiera).

En ningún caso se acepta la devolución o cambio de productos de uso personal como: Colchones, colchonetas, protectores, almohadas, cubrelechos y cojines.

Si desea realizar cambio de los productos adquiridos, aclaramos que los costos de transporte para la recolección de la mercancía y nuevo envío serán asumidos por usted. Lo anterior, no afecta las garantías legales y demás derechos reconocidos al consumidor por la legislación vigente.

En caso de solicitarse el cambio por un producto de mayor valor al efectivamente pagado y/o características diferentes, el cliente deberá pagar el valor del excedente que resultare necesario para cubrir el precio del nuevo producto, teniendo en cuenta la desvalorización del producto prorrateado presentado en los términos y condiciones.

Debe verificar las medidas del producto antes de realizar la compra y confirmar que éste no tenga problemas de acceso a su domicilio y/o a la zona destinada; si esto ocurre, los costos de transporte y pagos adicionales para la reprogramación de la entrega serán asumidos por usted.

Los productos personalizados o especiales no aplican para cambios o devoluciones de dinero ya que son diseñados a la medida del cliente y no hacen parte de nuestra línea

estándar, solo se cubrirán conceptos correspondientes a garantía por defectos de fábrica, enfermedades y/o estructura.

ES DE TOTAL IMPORTANCIA LA REVISIÓN Y VERIFICACIÓN DE LOS PRODUCTOS AL MOMENTO DE SER ENTREGADOS - CUALQUIER ANOMALÍA DEBE SER REPORTADA INMEDIATAMENTE AL TRANSPORTADOR O EN SU DEFECTO AL ASESOR, DE LO CONTRARIO BODEGA DEL MUEBLE S.A.S. QUEDA EXIMIDA DE RESPONSABILIDAD. TODA LA GARANTÍA ESTÁ SUJETA A CAMBIOS DEL CUAL SE NOTIFICARÁ EN LOS CANALES DE COMUNICACIÓN Y PUBLICIDAD DE BODEGA DEL MUEBLE S.A.S.

De antemano, gracias por confiar en nosotros, su producto está hecho de primera calidad, con manos expertas y con amor por lo que hacemos; nuestro deseo fundamental es que usted y su familia disfruten por mucho años la comodidad de nuestra labor.

Fecha última modificación: 11 de julio de 2025.