

POLÍTICA DE GARANTÍAS

TRIAD DISEÑOS S.A.S.

HOME LIGHT

Vigencia: Enero de 2026

TABLA DE CONTENIDO

1. Presentación
2. Objeto
3. Alcance
4. Marco Normativo
5. Definiciones
6. Cobertura General de la Garantía
7. Vigencia de las Garantías
8. Garantía de Instalación
9. Procedimiento para Solicitar Garantía
10. Recepción del producto
11. Evaluación técnica
12. Plazos de respuesta
13. Soluciones aplicables
14. Garantía para productos personalizados
15. Acabados decorativos
16. Exclusiones de garantía
17. Productos instalados por terceros
18. Transporte del producto
19. Visitas técnicas
20. Costos no cubiertos

- 21. Repetición de fallas
 - 22. Responsabilidades del cliente
 - 23. Limitación de responsabilidades
 - 24. Protección de datos personales
 - 25. Modificaciones
 - 26. Canales oficiales de atención
 - 27. Vigencia
-

1. PRESENTACIÓN

TRIAD DISEÑOS S.A.S., identificada comercialmente bajo la marca **HOME LIGHT**, es una empresa colombiana fundada en el año 2015, especializada en el diseño, fabricación, importación, comercialización, suministro e instalación de soluciones de iluminación arquitectónica, decorativa y técnica.

Durante su trayectoria, HOME LIGHT ha evolucionado hasta convertirse en un aliado estratégico para arquitectos, diseñadores de interiores, constructoras, contratistas, comercios y clientes particulares, ofreciendo soluciones integrales que combinan innovación, tecnología, diseño y eficiencia energética.

Actualmente la compañía desarrolla actividades relacionadas con:

- Importación de productos de iluminación.
- Fabricación nacional de luminarias decorativas.
- Ensamble de luminarias.
- Diseño de iluminación.
- Asesoría técnica especializada.
- Comercialización de productos nacionales e importados.
- Instalación profesional.
- Desarrollo de proyectos de iluminación residencial, comercial, institucional y hotelera.

Con el propósito de ofrecer transparencia, seguridad jurídica y claridad en las relaciones comerciales con sus clientes, TRIAD DISEÑOS S.A.S. adopta la presente Política de Garantías.

2. OBJETO

La presente Política tiene como finalidad establecer las condiciones bajo las cuales TRIAD DISEÑOS S.A.S. reconoce, atiende y gestiona las garantías aplicables a los productos y servicios suministrados por la compañía.

Esta política determina los derechos y obligaciones tanto del cliente como de TRIAD DISEÑOS S.A.S., definiendo los procedimientos, alcances, limitaciones, exclusiones y condiciones necesarias para hacer efectiva la garantía comercial y la garantía legal de los productos.

La presente política hace parte integral de las condiciones comerciales de la empresa y se entiende aceptada por el cliente desde el momento en que realiza la compra de cualquiera de los productos o servicios ofrecidos por HOME LIGHT.

3. ALCANCE

La presente Política aplica para:

- Productos importados comercializados por HOME LIGHT.
- Productos fabricados por TRIAD DISEÑOS S.A.S.
- Productos ensamblados por TRIAD DISEÑOS S.A.S.
- Luminarias decorativas.
- Sistemas de iluminación arquitectónica.
- Riel magnético.
- Cintas LED.
- Perfiles de aluminio.
- Drivers.
- Fuentes de alimentación.
- Sensores.
- Downlights.
- Luminarias lineales.
- Luminarias especiales.

- Productos fabricados bajo especificaciones del cliente.
- Servicios de instalación realizados directamente por TRIAD DISEÑOS S.A.S.

No aplica para productos manipulados por terceros, productos modificados sin autorización o servicios ejecutados por personal ajeno a la compañía, salvo disposición expresa en contrario.

4. MARCO NORMATIVO

La presente Política se encuentra fundamentada principalmente en las siguientes disposiciones legales:

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 1480 de 2011 – Estatuto del Consumidor.
- Decreto 735 de 2013.
- Código de Comercio Colombiano.
- Normativa RETIE vigente.
- Demás normas que regulen la protección al consumidor y las garantías sobre bienes muebles.

En caso de existir contradicción entre esta Política y una norma imperativa colombiana, prevalecerá siempre la legislación vigente.

5. DEFINICIONES

Para efectos de interpretación de la presente Política se entenderá por:

Cliente: Persona natural o jurídica que adquiere productos o servicios de TRIAD DISEÑOS S.A.S.

Producto personalizado: Producto diseñado o fabricado conforme a planos, renders, imágenes, medidas o especificaciones suministradas o aprobadas por el cliente.

Producto de línea: Producto perteneciente al inventario habitual de HOME LIGHT.

Garantía: Obligación legal y comercial asumida por TRIAD DISEÑOS S.A.S. consistente en responder por defectos de fabricación o funcionamiento dentro de los términos aquí establecidos.

Defecto de fabricación: Falla originada durante los procesos de fabricación, ensamblaje o importación que impide el funcionamiento normal del producto.

Instalación: Servicio técnico prestado directamente por TRIAD DISEÑOS S.A.S. para la correcta instalación de los productos comercializados.

Uso normal: Utilización del producto conforme a las recomendaciones técnicas, manuales, fichas técnicas y especificaciones suministradas por HOME LIGHT.

6. COBERTURA GENERAL DE LA GARANTÍA

TRIAD DISEÑOS S.A.S. garantiza que todos los productos comercializados, fabricados o ensamblados por HOME LIGHT se encuentran libres de defectos de fabricación, materiales y funcionamiento al momento de su entrega.

La garantía cubre exclusivamente defectos atribuibles al proceso de fabricación, ensamblaje, importación o calidad del producto, siempre que éste haya sido utilizado bajo condiciones normales de operación y conforme a las especificaciones técnicas suministradas por la empresa.

Cuando la reclamación sea procedente, TRIAD DISEÑOS S.A.S., a su elección y de acuerdo con el análisis técnico realizado, podrá:

- Reparar el producto.
- Sustituir componentes defectuosos.
- Reemplazar el producto por uno nuevo.
- Entregar un producto de características técnicas equivalentes cuando el original haya sido discontinuado.
- Realizar la devolución del dinero cuando legalmente corresponda.

La elección de la solución aplicable corresponderá a TRIAD DISEÑOS S.A.S., respetando los derechos mínimos establecidos en la legislación colombiana.

7. VIGENCIA DE LAS GARANTÍAS

Las garantías se contarán a partir de la fecha indicada en la factura de venta.

Categoría

Productos Tecno Lite

Garantía

3 años

Categoría	Garantía
Fuentes Mean Well	1 año
Luminarias decorativas fabricadas por TRIAD DISEÑOS S.A.S.	1 año
Productos importados por HOME LIGHT (cintas LED COB, perfiles, drivers, sensores, riel magnético, downlights, luminarias lineales y similares)	1 años
Servicio de instalación realizado por HOME LIGHT	2 meses

En todos los casos la garantía estará sujeta al cumplimiento de las condiciones establecidas en la presente Política.

8. GARANTÍA SOBRE EL SERVICIO DE INSTALACIÓN

Cuando el servicio de instalación sea contratado y ejecutado directamente por TRIAD DISEÑOS S.A.S., este contará con una garantía de **dos (2) meses**, contados a partir de la fecha de finalización de los trabajos.

La garantía de instalación cubre exclusivamente defectos atribuibles a errores de ejecución por parte del personal autorizado de HOME LIGHT.

No estarán cubiertos:

- Modificaciones realizadas posteriormente por terceros.
- Intervenciones sobre la instalación eléctrica existente.
- Variaciones de voltaje provenientes de la red eléctrica.
- Daños ocasionados por otros contratistas.
- Obras civiles posteriores.
- Humedad, filtraciones o inundaciones.
- Manipulación del producto por personal no autorizado.

La garantía de instalación es independiente de la garantía del producto.

9. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR UNA GARANTÍA

El cliente deberá informar la novedad dentro del término de garantía mediante cualquiera de los canales oficiales de atención.

La solicitud deberá contener como mínimo:

- Nombre del cliente.
- Número de factura.
- Fecha de compra.
- Dirección del proyecto.
- Teléfono y correo electrónico.
- Descripción detallada de la falla.
- Fotografías y/o videos cuando sea posible.

TRIAD DISEÑOS S.A.S. podrá solicitar información adicional cuando sea necesaria para realizar la evaluación técnica.

Cuando el análisis requiera inspección física, el cliente deberá entregar el producto en las instalaciones de HOME LIGHT ubicadas en Bogotá D.C., o remitirlo por la transportadora indicada por la empresa.

10. RECEPCIÓN DEL PRODUCTO

Una vez recibido el producto se efectuará una inspección inicial para verificar:

- Estado físico.
- Integridad del producto.
- Evidencias de manipulación.
- Modificaciones.
- Número de serie cuando aplique.
- Compatibilidad con la factura presentada.

La recepción del producto no implica aceptación automática de la garantía.

11. EVALUACIÓN TÉCNICA

El Departamento Técnico de TRIAD DISEÑOS S.A.S. realizará las pruebas necesarias para determinar el origen de la falla.

Entre otras podrá realizar:

- Medición de voltajes.

- Pruebas eléctricas.
- Verificación de continuidad.
- Medición de consumo.
- Revisión de drivers.
- Inspección de soldaduras.
- Evaluación de LEDs.
- Revisión de fuentes de alimentación.
- Verificación de componentes electrónicos.

El concepto emitido por el Departamento Técnico constituirá la base para determinar la procedencia o improcedencia de la garantía.

12. PLAZOS DE RESPUESTA

Una vez recibido el producto, TRIAD DISEÑOS S.A.S. emitirá respuesta técnica dentro de un término estimado de **ocho (8) a quince (15) días hábiles**, dependiendo de la complejidad del análisis.

Cuando la garantía sea procedente, la reparación o reposición se realizará dentro de un plazo adicional razonable, sujeto a disponibilidad de inventario, importaciones o procesos de fabricación.

En caso de requerirse repuestos importados, los tiempos podrán ampliarse, circunstancia que será informada oportunamente al cliente.

13. SOLUCIONES APLICABLES

Cuando la garantía sea aceptada, TRIAD DISEÑOS S.A.S. podrá optar por cualquiera de las siguientes alternativas:

- Reparación del producto.
- Sustitución de componentes.
- Cambio por un producto nuevo.
- Cambio por un producto equivalente.
- Nota crédito.

- Devolución del dinero cuando legalmente corresponda.

La elección corresponderá a TRIAD DISEÑOS S.A.S., respetando los derechos mínimos del consumidor.

14. GARANTÍA PARA PRODUCTOS PERSONALIZADOS

Las luminarias fabricadas especialmente para un proyecto determinado conservarán la garantía sobre defectos de fabricación.

Sin embargo, no serán objeto de devolución por:

- Cambio de opinión.
- Errores del cliente en medidas.
- Cambios de diseño posteriores.
- Modificaciones estéticas solicitadas después de aprobados los planos.
- Variación en las necesidades del proyecto.

De conformidad con el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, no procederá el derecho de retracto respecto de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor o claramente personalizados.

15. ACABADOS DECORATIVOS

Los acabados especiales en cobre, bronce, dorado y otros tratamientos decorativos estarán cubiertos únicamente frente a defectos propios del proceso de fabricación.

No constituyen defectos de fabricación:

- Variaciones leves de tonalidad.
 - Diferencias entre lotes.
 - Envejecimiento natural.
 - Patinas propias del material.
 - Desgaste por limpieza inadecuada.
 - Oxidación ocasionada por ambientes marinos, químicos o altamente húmedos.
-

16. EXCLUSIONES DE GARANTÍA

La garantía no procederá cuando la falla tenga origen en cualquiera de las siguientes circunstancias:

- Instalación incorrecta.
- Incumplimiento del RETIE.
- Manipulación indebida.
- Sobrecargas eléctricas.
- Cortocircuitos.
- Descargas atmosféricas.
- Variaciones de voltaje.
- Uso de drivers incompatibles.
- Uso de fuentes no recomendadas.
- Humedad.
- Inundaciones.
- Ambientes corrosivos.
- Intervención por terceros.
- Desarme del producto.
- Sustitución de piezas originales sin autorización.
- Golpes.
- Caídas.
- Rayones.
- Roturas de vidrio.
- Actos vandálicos.
- Incendios.
- Terremotos.
- Fuerza mayor.

- Caso fortuito.
 - Desgaste normal por uso.
-

17. PRODUCTOS INSTALADOS POR TERCEROS

Cuando la instalación sea realizada por personal distinto a HOME LIGHT, la empresa únicamente responderá por defectos propios del producto.

No responderá por daños derivados de:

- Mala instalación.
 - Polaridades invertidas.
 - Conexiones erróneas.
 - Ausencia de protecciones eléctricas.
 - Instalaciones fuera de norma.
-

18. TRANSPORTE DEL PRODUCTO

Los productos enviados fuera de Bogotá viajarán por cuenta y riesgo del comprador.

El cliente deberá inspeccionar la mercancía al momento de recibirla.

Cualquier daño ocasionado durante el transporte deberá registrarse en la guía de la transportadora antes de firmar el recibido.

La firma del documento de entrega sin observaciones constituirá evidencia de recibido a satisfacción respecto del estado exterior del producto.

19. VISITAS TÉCNICAS

Cuando sea necesaria una visita técnica, TRIAD DISEÑOS S.A.S. programará la inspección según disponibilidad.

Si la visita determina que la garantía no procede, los costos de desplazamiento, mano de obra, viáticos y demás gastos asociados serán asumidos por el cliente, previa información de su valor.

20. COSTOS NO CUBIERTOS

La garantía no comprende:

- Desinstalación.
 - Reinstalación.
 - Andamios.
 - Plataformas.
 - Elevadores.
 - Grúas.
 - Obra civil.
 - Pintura.
 - Acabados.
 - Transporte hacia HOME LIGHT.
 - Lucro cesante.
 - Pérdidas comerciales.
 - Daños indirectos.
-

21. REPETICIÓN DE FALLAS

Si el mismo producto presenta tres (3) veces la misma falla de origen dentro del período de garantía y la misma no ha podido ser corregida satisfactoriamente, TRIAD DISEÑOS S.A.S. aplicará las medidas previstas en la legislación colombiana, incluyendo el reemplazo del producto o la devolución del precio pagado cuando corresponda.

22. RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE

El cliente se obliga a:

- Utilizar los productos conforme a las recomendaciones técnicas.
- Contratar personal idóneo para instalaciones cuando no sean realizadas por HOME LIGHT.
- Conservar la factura.

- Informar oportunamente cualquier anomalía.
 - No intervenir los componentes internos sin autorización.
 - Permitir las inspecciones técnicas cuando sean necesarias.
-

23. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

TRIAD DISEÑOS S.A.S. responderá únicamente por los daños derivados de defectos cubiertos por la garantía legal o comercial.

En ningún caso responderá por daños indirectos, lucro cesante, pérdida de ingresos, afectaciones comerciales o perjuicios derivados de la suspensión temporal del funcionamiento del producto, salvo disposición legal imperativa en contrario.

24. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Los datos personales suministrados por el cliente durante el trámite de garantía serán tratados conforme a la Ley 1581 de 2012 y a la Política de Tratamiento de Datos Personales de TRIAD DISEÑOS S.A.S.

25. MODIFICACIONES

TRIAD DISEÑOS S.A.S. podrá actualizar la presente Política cuando existan cambios normativos, técnicos o comerciales. Las modificaciones aplicarán a las ventas realizadas con posterioridad a su entrada en vigencia, salvo que una disposición legal exija un tratamiento diferente.

26. CANALES OFICIALES DE ATENCIÓN

TRIAD DISEÑOS S.A.S.

Marca Comercial: HOME LIGHT

Showroom: Carrera 17 No. 70-38, Bogotá D.C.

Correo electrónico: hliluminacion@gmail.com

WhatsApp: 314 612 0384

27. VIGENCIA

La presente Política de Garantías entra en vigor a partir del **1 de enero de 2026** y permanecerá vigente hasta que TRIAD DISEÑOS S.A.S. publique una nueva versión.