
YKI

POLÍTICA DE GARANTÍA

Marca YKI · YAMAKI S.A.S. · NIT 800.179.308-4 · Garantía de un (1) año

Vigencia de la garantía	Inicio del término	Marco normativo
1 año calendario	Fecha de entrega al consumidor	Ley 1480 de 2011

1. Objeto y alcance

La presente Política de Garantía tiene por objeto informar a los consumidores las condiciones bajo las cuales YAMAKI S.A.S., NIT 800.179.308-4, responde por la calidad, idoneidad, seguridad y el buen estado y funcionamiento de los productos de iluminación de la marca YKI comercializados en Colombia.

Esta garantía aplica a los productos nuevos de iluminación de la marca YKI vendidos por YAMAKI S.A.S. o por sus canales autorizados (luminarias, efectos de iluminación y accesorios de la misma marca, según el portafolio vigente), salvo que en la factura, ficha técnica o empaque se indique un término distinto y más favorable para el consumidor. No cubre otras marcas del portafolio de YAMAKI S.A.S.

Alcance territorial: República de Colombia. Las reclamaciones se tramitan desde la sede en Bogotá D.C., Calle 71A No. 72-45.

2. Marco legal

Esta política se rige principalmente por:

- Ley 1480 de 2011 – Estatuto del Consumidor (artículos 7 a 16 y concordantes).
- Decreto 1074 de 2015 (Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo) y Decreto 735 de 2013, en lo pertinente a plazos y efectividad de la garantía.
- Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).

La garantía anunciada en este documento es la garantía legal de un (1) año para productos nuevos, de conformidad con el artículo 8 de la Ley 1480 de 2011. No exige contraprestación adicional al precio del producto. Productor y proveedor/expendedor responden de manera solidaria ante el consumidor.

3. Vigencia de la garantía

3.1. Término

El término de la garantía es de un (1) año calendario, contado a partir de la fecha de entrega efectiva del producto al consumidor. Si la factura o remisión acredita una fecha distinta, prevalece la fecha de entrega real.

3.2. Suspensión del término

El término de la garantía se suspende mientras el producto se encuentre en poder de YAMAKI S.A.S. o de un centro de servicio autorizado para diagnóstico o reparación. El conteo se reanuda el día en que el producto es puesto de nuevo a disposición del consumidor.

3.3. Productos usados o outlet

Los productos usados, de exhibición o con garantía legal vencida podrán venderse sin garantía únicamente si el consumidor es informado y acepta esa circunstancia por escrito. De lo contrario, se entenderá que el producto tiene garantía de tres (3) meses, conforme al artículo 8 de la Ley 1480 de 2011.

4. Qué cubre la garantía

La garantía cubre defectos de calidad, idoneidad, seguridad y buen funcionamiento originados en:

- Fallos de materiales o componentes de origen.
- Defectos de fabricación, ensamble o diseño que impidan el uso normal del producto.
- Incumplimiento de las especificaciones anunciadas en ficha técnica, empaque, publicidad o contrato.
- Fallas de seguridad que pongan en riesgo al consumidor en condiciones normales de uso.

Cuando la garantía es procedente, YAMAKI S.A.S. cubre sin costo para el consumidor:

- Diagnóstico técnico.
- Mano de obra de reparación.
- Repuestos o partes necesarias para restablecer la conformidad del producto.

El consumidor asume el costo de hacer llegar el producto al taller o punto autorizado, así como el costo del envío de retorno, salvo instrucción escrita distinta para un caso puntual.

5. Formas de hacer efectiva la garantía

De conformidad con el artículo 11 de la Ley 1480 de 2011, la garantía se hace efectiva, a elección del consumidor cuando corresponda, mediante:

1. Reparación gratuita del producto. Es la primera vía, salvo que el producto no sea susceptible de reparación o que la falla se repita.
2. Reposición por un producto nuevo de la misma referencia o, si no hay disponibilidad, por uno de características equivalentes.
3. Devolución del precio pagado, cuando el bien no admite reparación, cuando la falla se reitera después de reparado, o cuando el consumidor opta por esta vía en los casos previstos por la ley.

YAMAKI S.A.S. se reserva el derecho de verificar el defecto mediante diagnóstico técnico antes de autorizar reparación, cambio o devolución. El diagnóstico no genera costo si la garantía es procedente.

6. Exclusiones — cuándo no aplica la garantía

Conforme al artículo 16 de la Ley 1480 de 2011 y a las condiciones de uso del producto, la garantía no cubre:

- Fuerza mayor o caso fortuito (incendios, inundaciones, descargas eléctricas atmosféricas, terremotos y eventos similares).

-
- Daños, intervenciones, instalaciones, modificaciones o manipulaciones realizadas por un tercero ajeno a YAMAKI S.A.S. o a sus canales autorizados, incluido el transporte contratado por el consumidor sin instrucción de la empresa.
 - Uso indebido, abuso, sobrecarga, caídas, golpes, rayones, humedad excesiva, exposición a calor o frío extremos, o uso distinto al previsto en el manual.
 - Inobservancia de las instrucciones de instalación, uso, cuidado o mantenimiento indicadas en el manual, empaque o ficha técnica.
 - Intervenciones, reparaciones, modificaciones o instalaciones realizadas por personal no autorizado por YAMAKI S.A.S.
 - Desgaste natural derivado del uso normal (por ejemplo, decoloración leve, desgaste de superficies de contacto, agotamiento de consumibles).
 - Degradación natural de la fuente LED por uso normal, incluida la merma gradual de flujo luminoso y el desplazamiento de color (color shift), salvo que el producto salga de las tolerancias anunciadas en la ficha técnica dentro del término de garantía.
 - Desviaciones leves de intensidad o color entre unidades de la misma referencia que no afecten la funcionalidad del producto y se encuentren dentro de las tolerancias de fábrica.
 - Daños estéticos que no afecten el funcionamiento, salvo que existan al momento de la entrega y se reporten en el plazo de revisión.
 - Accesorios, consumibles y partes de desgaste rápido, salvo defecto de origen evidenciado en un plazo razonable desde la entrega. En equipos de audio e iluminación aplican, entre otros: lámparas y fuentes de luz, zócalos de lámpara, fusibles, cables de uso, conectores sometidos a conexión repetida, faders y potenciómetros, anillos colectores, correas, escobillas, baterías recargables por ciclos de uso, fluidos de máquinas de humo o haze, y elementos de fijación o empaque.
 - Daños causados por instalación eléctrica inadecuada, ausencia de protección contra picos de voltaje, conexión a voltajes distintos a los especificados, humedad, condensación, salinidad, radiación excesiva o uso a la intemperie de equipos no diseñados para ese ambiente, incluida la operación por encima del grado de protección IP anunciado en la ficha técnica.
 - Obstrucción o modificación del sistema de refrigeración, incluyendo ventiladores, disipadores, filtros o conductos de ventilación.
 - Falta de mantenimiento cuando este sea requerido por el fabricante, especialmente acumulación excesiva de polvo, suciedad u obstrucción de los sistemas de ventilación.
 - Uso de máquinas de humo o haze sin fluido, con fluido no recomendado por el fabricante, o con obstrucción del sistema por falta de limpieza y mantenimiento.
 - Actualizaciones, alteraciones o cargas de firmware o software no autorizadas por YAMAKI S.A.S.
 - Productos sin prueba de compra válida o con número de serie, etiqueta o sello de garantía alterado, removido o ilegible.
 - Productos adquiridos a través de canales no autorizados, cuando no sea posible verificar autenticidad y trazabilidad.
 - Accesorios, periféricos o partes que no lleven marca YKI (estuches, clamps, controladoras ajenas, cables genéricos, baterías de terceros, soportes y similares). Cualquier reclamo sobre esos bienes debe dirigirse a su respectivo fabricante o proveedor.

La existencia de una exclusión debe sustentarse en el diagnóstico. No se rechazará una reclamación de manera automática sin revisión.

7. Procedimiento para reclamar la garantía

7.1. Canales de atención

El consumidor puede presentar la reclamación a través de cualquiera de estos canales:

- Correo electrónico: info@yki.com.co / serviciotecnico@yamaki.com.co
- WhatsApp / teléfono: +57 318 236 5974
- Sitio web: www.yki.com.co
- Punto de venta o centro de servicio autorizado donde se adquirió el producto.
- Dirección física: Calle 71A No. 72-45, Bogotá D.C., Colombia.

7.2. Documentos e información requerida

Para agilizar el trámite, el consumidor debe aportar:

- Factura, ticket o comprobante de compra (o datos suficientes para localizarla: fecha, canal, valor).
- Descripción clara de la falla y de las circunstancias en que se presenta.
- Fotografías o video del producto y del defecto, cuando sea posible.
- Datos de contacto: nombre, documento, teléfono, correo y ciudad.
- Número de serie, lote o referencia del producto, si aplica.
- Cuando exista, registro o evidencia de mantenimiento e instalación (útil para evaluar el origen de la falla; no es requisito para radicar la garantía legal).

7.3. Pasos del trámite

1. Recepción de la solicitud y radicación. YAMAKI S.A.S. confirma el recibo y asigna un número de caso.
2. Revisión preliminar. Si la información es incompleta, se solicitará complemento en un plazo razonable.
3. Diagnóstico. Si se requiere inspección física, el consumidor debe hacer llegar el producto al taller o punto autorizado, asumiendo el costo de ese envío, o coordinar una cita presencial cuando YAMAKI S.A.S. lo indique.
4. Decisión. Se informa si la garantía aplica y la solución (reparación, reposición o devolución).
5. Ejecución. Se repara, cambia o reembolsa según lo resuelto, dentro de los plazos legales.
6. Cierre. Se entrega el producto o se confirma el reembolso y se archiva el caso.

7.4. Número de caso y envío al taller

Antes de despachar un producto para diagnóstico o reparación, el consumidor debe esperar el número de caso asignado por YAMAKI S.A.S. Ese número debe anotarse en una etiqueta removible (por ejemplo, sobre la guía de transporte), no escrito de forma permanente sobre la caja del equipo.

No envíe el producto sin número de caso. El número organiza el ingreso al taller; no es una condición para que nazca la garantía legal. El consumidor asume el costo y el riesgo de hacer llegar el producto al taller o punto autorizado, incluidos los daños por embalaje inadecuado en ese trayecto.

7.5. Embalaje

El producto debe empacarse de forma que resista el transporte: de preferencia doble caja, con protección en las esquinas y material de relleno que inmovilice el equipo. Incluya únicamente el producto objeto del reclamo, el cable de alimentación original si se requiere para la prueba y la documentación del caso.

YAMAKI S.A.S. no se hace responsable por accesorios, clamps, estuches, cables adicionales u otros elementos que se envíen con el producto y no hayan sido solicitados para el diagnóstico. Se recomienda no incluirlos.

El consumidor asume los costos de envío para hacer llegar el producto a YAMAKI S.A.S. o al punto autorizado. El retorno del equipo, una vez atendido el caso, también corre por cuenta del consumidor, salvo que YAMAKI S.A.S. indique otra cosa por escrito para ese caso puntual.

7.6. Revisión al recibir el producto

Se recomienda inspeccionar el producto al momento de la entrega o dentro de los cinco (5) días calendario siguientes. Los daños de transporte, faltantes o defectos evidentes deben reportarse de inmediato para dejar constancia. El no reportarlos de forma temprana no elimina la garantía legal de un año por defectos de funcionamiento, pero sí dificulta probar daños de origen frente a daños sobrevenidos.

8. Plazos de atención

Salvo que la Superintendencia de Industria y Comercio fije un plazo distinto según la naturaleza del bien, aplican los siguientes términos:

Actuación	Plazo máximo
Reparación del producto	30 días hábiles contados desde el día siguiente a la entrega del bien para reparación. Puede extenderse hasta 60 días hábiles si se entrega un producto en préstamo.
Reposición del producto	10 días hábiles desde que el consumidor pone el bien a disposición de YAMAKI S.A.S. o del expendedor.
Devolución del dinero	15 días hábiles desde que el consumidor pone el bien a disposición, libre de gravámenes.
Respuesta a la reclamación directa	15 días hábiles, en los términos del Estatuto del Consumidor, cuando se formula reclamación directa previa a una acción ante la SIC.

YAMAKI S.A.S. buscará resolver cada caso en el menor tiempo posible, por debajo de estos máximos legales.

9. Obligaciones del consumidor

Para conservar y hacer efectiva la garantía, el consumidor debe:

1. Usar el producto de acuerdo con el manual de instrucciones y el uso razonable previsto.
2. Instalar y operar el equipo con la alimentación eléctrica, ventilación y protecciones indicadas en el manual (incluyendo protección contra picos de voltaje cuando el fabricante lo recomiende).
3. Realizar el mantenimiento básico indicado por el fabricante (limpieza, actualizaciones autorizadas, ajustes periódicos, etc.).

-
4. Conservar la prueba de compra y, de ser posible, el empaque original mientras esté en trámite una reclamación.
 5. No autorizar intervenciones de terceros no autorizados.
 6. Poner el producto a disposición para diagnóstico cuando se le solicite, en condiciones que permitan su revisión.
 7. Informar de manera veraz las circunstancias de la falla.
 8. Conservar, cuando exista, evidencia razonable de instalación y mantenimiento. Su ausencia no impide radicar la reclamación, pero puede dificultar distinguir un defecto de origen de un daño por uso.

10. Garantía suplementaria

Si en el futuro YAMAKI S.A.S. ofrece una garantía adicional (extensión de plazo, cobertura extra o servicio premium), esa garantía suplementaria:

- No sustituye ni reduce la garantía legal de un (1) año.
- Debe constar por escrito, con sus condiciones, vigencia y forma de reclamación.
- Si es onerosa, requiere autorización expresa y escrita del consumidor.

11. Repuestos y servicio posventa

11.1. Durante la garantía legal

Durante el término de la garantía, YAMAKI S.A.S. pone a disposición su taller de servicio técnico y la red de centros autorizados, con repuestos originales y mano de obra capacitada, para hacer efectiva la garantía de los productos de iluminación YKI. Si una referencia se descontinúa, podrá entregarse un producto o componente de características equivalentes.

11.2. Fuera de garantía

Vencido el año de garantía legal, el diagnóstico, la reparación y los repuestos se prestan con cargo al consumidor, según disponibilidad. El procedimiento es el siguiente:

- El consumidor informa que el producto está fuera de garantía al solicitar el número de caso.
- YAMAKI S.A.S. recibe el equipo, diagnostica y envía una cotización antes de reparar, salvo que el consumidor haya autorizado por escrito un tope de gasto.
- La reparación se ejecuta únicamente con la aceptación de la cotización. Si el consumidor no la acepta, se devuelve el equipo en el estado en que se recibió, a costa del consumidor.
- El flete de ida y de regreso, en este supuesto, corre por cuenta del consumidor.

Las reparaciones realizadas fuera de garantía legal tienen una cobertura de noventa (90) días calendario, contados desde la entrega del equipo reparado al consumidor, únicamente sobre las partes cambiadas y la mano de obra de esa intervención, contra defectos de material o de ejecución. Esa cobertura no reabre ni extiende la garantía legal original del producto. Aplican las mismas exclusiones de esta política.

12. Límites de la cobertura comercial

Esta política cubre el producto de iluminación YKI conforme a la garantía legal. No incluye, como prestación comercial adicional:

- Compensación por cancelación o reprogramación de eventos o espectáculos.
- Lucro cesante, pérdida de taquilla, alquiler de equipo de reemplazo o costos de instalación y desmontaje, salvo que una norma o una decisión de autoridad competente disponga lo contrario.
- Daños a equipos, accesorios o sistemas de terceros conectados al producto, cuando el daño no provenga de un defecto cubierto del producto YKI.

Estas limitaciones no restringen ni sustituyen los derechos que la Ley 1480 de 2011 y demás normas de protección al consumidor reconocen respecto del bien defectuoso (reparación, reposición o devolución del precio, según corresponda).

13. Protección de datos

Los datos personales recolectados para tramitar garantías se tratarán conforme a la Ley 1581 de 2012 y a la política de tratamiento de datos de YAMAKI S.A.S., con la finalidad de gestionar la reclamación, contactar al consumidor y cumplir obligaciones legales. El titular puede ejercer sus derechos de habeas data en info@yki.com.co.

14. Reclamaciones ante autoridades

Si el consumidor no recibe respuesta oportuna o no está de acuerdo con la decisión, puede:

- Presentar reclamación directa ante YAMAKI S.A.S. o el expendedor (requisito previo para la acción jurisdiccional de protección al consumidor).
- Acudir a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) — www.sic.gov.co — o a la jurisdicción ordinaria, según el caso.
- Solicitar conciliación u otro mecanismo alternativo de solución de conflictos.

Esta política no limita los derechos que la ley reconoce al consumidor.

15. Disposiciones finales

- Esta política puede actualizarse. La versión vigente será la publicada en www.yki.com.co o la entregada al momento de la compra.
- En caso de contradicción entre esta política y una norma de orden público más favorable al consumidor, prevalece la norma.
- Los plazos expresados en días hábiles no incluyen sábados, domingos ni festivos en Colombia.
- La nulidad o ineficacia de una cláusula no afecta las demás.

Fecha de entrada en vigencia: 24 de septiembre de 2026.

16. Datos de contacto — Servicio de garantías

Empresa	YAMAKI S.A.S.
---------	---------------

NIT	800.179.308-4
Dirección	Calle 71A No. 72-45, Bogotá D.C., Colombia
Correo de garantías	info@yki.com.co / serviciotecnico@yamaki.com.co
Teléfono / WhatsApp	+57 318 236 5974
Horario de atención	Lunes a viernes, 8:00 a. m. a 5:00 p. m.
Sitio web	www.yki.com.co

YKI — Compromiso con la calidad y con los derechos del consumidor.