

Políticas para cambios y garantías Tugó

Para solicitar cambios y/o retractos:

1. Para cambios usted cuenta con 10 días calendario después de la compra.
2. Para retractos de compra de productos comprados a través de nuestro portal ecommerce www.tugo.co, usted cuenta con 05 días hábiles después de la compra.
3. El producto no puede estar usado.
4. El producto debe estar en su empaque original.
5. El producto no puede estar armado.

Productos de uso personal como almohadas, sábanas, toallas, lencería y colchones no tienen cambio. Productos de saldo, última unidad, colecciones anteriores, productos por encargo con condiciones especiales y productos de exhibición no tienen cambio. El cambio se generará por una referencia de igual valor pagado, si la referencia es de mayor valor, el cliente debe pagar el excedente. No se sostienen descuentos.

Garantías:

Para muebles, sobre defectos de fabricación en estructura, mecanismos y materiales, tienen garantía de 2 años. Tapizado de muebles tienen garantía de 1 año. Sillas de oficina tienen garantía de 2 años. Accesorios y textiles, tienen garantía de 6 meses.

No cubrimos daños ocasionados por una mala instalación realizada por el cliente. No cubrimos daños en transporte realizado por el cliente. No cubrimos deterioros en estructura, materiales y tapizados ocasionados por uso indebido, golpes, exposición a factores como luz solar y artificial, intemperie, humedad, utilización de productos de limpieza inadecuados y por incumplimiento a los consejos dados para el cuidado de los muebles. Es causal de pérdida de la garantía si el cliente decide hacer modificaciones al producto.

La garantía se cubre mediante reparación y/o cambio de piezas si el defecto lo admite. 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, o devolución de dinero por el valor pagado del producto.

Lo anterior sin perjuicio de la garantía legal prevista en la Ley 1480 de 2011. El tiempo de solución de una reclamación es de hasta 15 días hábiles.

En nuestra página web www.tugo.co y en nuestras tiendas encuentra publicados consejos útiles para el cuidado y duración de nuestros productos. Al respaldo de su factura podrá encontrar las condiciones de compra y cubrimiento de garantía, si su compra fue en nuestra página web, las condiciones se encuentran publicadas en los términos y condiciones aceptados en su compra y enviados por correo electrónico junto con su factura de venta.

Conozca más sobre nuestros términos, condiciones y restricciones para compras en tiendas físicas y nuestro ecommerce en:

<https://www.tugo.co/terminos-condiciones-restricciones> o escríbanos a

<https://www.tugo.co/contacto>.