



## DEVOLUCIONES Y GARANTIAS



### Políticas de devolución

1. El producto debe estar en condiciones aptas para su venta (sin uso, sin armar, en el empaque original, catálogos, manuales y todas sus piezas).
2. Debe presentar la tirilla de pago (factura) de compra, en caso de no contar con ella, puede solicitar la constancia y/o certificado de compra.
3. El plazo máximo para solicitar el cambio de productos será de 15 días calendario a partir de la fecha de compra.
4. Podrá realizar la devolución en nuestra sede principal ClI 15 # 29-53, Paloquemao, Bogotá D.C.
5. Para productos comprados por internet y/o tiendas online, que no han sido recibidos, comuníquese a la línea de atención 4750909 o 314 253 64 58.
6. No se aceptarán cambios o devoluciones de productos diseñados, cortados o elaborados a la medida, bajo especificaciones particulares, bordados y/o estampados.
7. La devolución se realizará a través de una nota devolución equivalente al valor real pagado por el producto.
8. Las compras realizadas en la página de internet [www.tyl.com.co](http://www.tyl.com.co) están sujetas al Derecho de retracto.

### Políticas de garantía

1. Presente la tirilla de pago (factura) en caso de no contar con ella, puede solicitar la constancia y/o certificado de compra.
2. La garantía de cualquier producto estará sujeta a un diagnóstico técnico.
3. Toda solicitud se atenderá en un tiempo máximo de quince (15) días hábiles siguientes a la recepción, por ello, tenga en cuenta que el producto se remitirá al proveedor para su diagnóstico técnico y su reparación (si aplica). El proceso de reparación se realizará dentro de los treinta (30) días hábiles contados a partir del día siguiente a la recepción de la solicitud.
4. Si resulta procedente la garantía del producto, se efectuará la reparación totalmente gratuita de los defectos del bien y se suministrarán oportunamente los repuestos requeridos. Si el producto no admite reparación, se procederá a la devolución del precio pagado.
5. Si el producto estuviera en un lugar diferente al de la compra, el cliente deberá asumir los costos de transporte para hacer efectiva la garantía.
6. En caso de repetirse la falla a elección del consumidor, se procederá a una nueva reparación, la devolución del precio pagado o al cambio del producto por otro de la misma especie, similares características o especificaciones técnicas.
7. La garantía no será procedente si el diagnóstico emitido es:
  - 7.1. Hubo fuerza mayor o caso fortuito
  - 7.2. El hecho de un tercero
  - 7.3. El uso indebido del bien por parte de consumidor
  - 7.4. Que el consumidor no atendió las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicados en el manual del producto y en la garantía
8. Una vez expire el término de la garantía legal el cliente deberá asumir el pago de cualquier revisión, diagnóstico, reparación y/o repuesto que requiera el bien.



(+57) 475 09 09  
(+57) 314 253 64 58



[www.tyl.com.co](http://www.tyl.com.co)



CLL 15 # 29-53  
Paloquemao, Bogotá D.C.