



## 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.



## RETURNS AND GUARANTEE



### Return Policies

1. The product must be in conditions suitable for sale (unused, unassembled, in the original packaging, catalogs, manuals and all its parts).
2. Must submit purchase payment slip (invoice), if you do not have it, you can request proof and/or purchase certificate.
3. The maximum period to request an exchange of products will be 15 calendar days from the date of purchase.
4. You can make the return at our main headquarters Cl 15 # 29-53, Paloquemao, Bogotá D.C.
5. For products purchased online and/or online stores, which have not been received, contact the service line 4750909 or 314 253 64 58.
6. Exchanges or returns of products designed, cut or made to measure, under particular specifications, embroidered and/or printed, will not be accepted.
7. The return will be made through a return note equivalent to the actual value paid for the product.
8. Purchases made on the website [www.tyl.com.co](http://www.tyl.com.co) are subject to the Right of withdrawal.

### Warranty policies

1. Present the payment slip (invoice) if you do not have it, you can request proof and/or certificate of buys.
2. The warranty of any product will be subject to a technical diagnosis.
3. Any request will be responded to within a maximum of fifteen (15) business days following receipt, therefore, please note that the product will be sent to the supplier for technical diagnosis and repair (if applicable). The repair process will be carried out within thirty (30) business days from the day following receipt of the request.
4. If the product warranty is applicable, the defects will be repaired completely free of charge and the required spare parts will be supplied in a timely manner. If the product does not allow repair, we will proceed to the refund of the price paid.
5. If the product is in a different place than where it was purchased, the customer must assume the transportation costs. to make the guarantee effective.
6. If the failure is repeated at the consumer's discretion, a new repair will be carried out, the price paid will be refunded or the product will be exchanged for another of the same type, similar characteristics or technical specifications.
7. The warranty will not be applicable if the diagnosis issued is:
  - 7.1. There was force majeure or fortuitous event
  - 7.2. The fact of a third party
  - 7.3. Improper use of the good by the consumer
  - 7.4. That the consumer did not follow the installation, use or maintenance instructions indicated in the product manual.
8. Once the term of the legal guarantee expires, the client must assume payment for any review, diagnosis, repair and/or replacement that the property requires.



(+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.