

Políticas de Garantías y Reparaciones Por Línea

Aplica; PDV, Ecommerce y Canal Mayor

Garantía morrales:

Los morrales TOTTO tienen garantía entre **1 año a 5 años y el equipaje travel de 1 año a 3 años, a partir del momento de compra**, por posibles defectos en sus materiales o daños de fabricación que afecten la idoneidad del producto en material, costuras o cremalleras bajo condiciones normales de uso. Para accesorios o complementarios (como sistemas electrónicos, raincover, bolsa hidratante o sistemas led) y materiales sintéticos la garantía es de 3 meses.

La garantía no aplica por cortes mecánicos, exposición a temperaturas extremas, contacto con ácidos o solventes, manchas, desgastes, golpes, fuerzas excesivas, pérdida de piezas extraíbles, abrasión, quemaduras, rayones, daños causados por terceros como aerolíneas u otros transportistas, el no seguimiento de las instrucciones de cuidado, modificaciones o intervenciones al diseño original por personas ajenas al taller de reparaciones y garantías de TOTTO.

Aplica

- **Defectos de material:** (Caída recubrimiento interno o decoloración) siempre y cuando se hayan seguido las instrucciones de cuidado adjuntas en el producto.
- **Cremallera defectuosa:** Aplica para cremalleras que han tenido uso normal y presenten fallas en su funcionamiento. No aplica cuando se han sometido a tensiones o fuerzas excesivas, ocasionando daño de la cinta y/o dientes de la cremallera.
- **Costuras sueltas o reventadas:** El fácil desprendimiento de hilos o costuras en la prenda.

No aplica:

- **Cortes mecánicos:** Cortes producidos por elementos puntiagudos, corto punzantes o por enredamiento con elementos externos.
- **Mal lavado:** Se presenta por el no seguimiento de las instrucciones de cuidado adjuntas en el interior del producto. Ejemplo, no usar detergentes clorado.

- **Cortes por Lavado o secado a máquina:** El producto se observa quemado y/o cortado por la fricción ejercida dentro de la máquina, también genera la caída del recubrimiento.
- **Exposición a temperaturas extremas:** Quemaduras en el producto.
- **Desgaste:** El contacto accidental o continuo con elementos o superficies abrasivas genera desgaste o ruptura de las fibras.
- **Daño por maltrato del transportador durante viajes:** Golpes, Cortes, flexiones, desgastes, producidos durante la custodia de un transportador como aerolíneas u otros transportes.
- **Fuerza excesiva:** Mal uso del producto, usando fuerza excesiva en la cremallera, puller, o sobrecargando el producto.
- **Contacto con ácidos o solventes:** Se presenta cuando el producto tiene contacto con elementos corrosivos para las fibras textiles. Por ejemplo, líquido de baterías, líquido de frenos y blanqueadores en alta concentración
- **Modificaciones al diseño original o intervención de terceros ajenos a la compañía:** Las intervenciones de terceros son producidas con herramientas y procedimientos no apropiadas para los materiales y diseños del producto, generando daños y acortando la vida útil del producto
- **Manchas:** Producidas por contacto con elementos externos.
- **Pérdida de piezas extraíbles:** No aplica en pérdida de llaveros y logotipos del producto.

Garantía de Ropa y Accesorios:

La Ropa TOTTO y accesorios como gorras y lentes, tienen garantía de **1 mes a partir del momento de compra** por posibles defectos de material o fabricación, bajo condiciones normales de uso a la finalidad prevista.

La garantía no aplica por desgaste, corte mecánico, manchas, rotura, quemadura, rayón, pérdida de piezas extraíbles o cualquier otro daño producido por uso indebido, accidentes, exposición a temperatura extrema, golpe, contacto con ácido o solvente, enredamiento, incorrecta manipulación por terceros, modificaciones o intervenciones realizadas al diseño por personas ajenas al taller de reparaciones y garantías de Tutto.

Aplica durante el primer mes después de la compra:

- **Formación de motas:** Aplica siempre y cuando la prenda ha sido lavada y cuidada como se indica en la etiqueta. No aplica la garantía cuando ha sido lavada en lavadora y mezclada con prendas de otro color y el lavado requerido sea a mano. Tampoco aplica cuando ha sido sometida a roce con superficies abrasivas en puntos específicos de la prenda.
- **Costura sueltas o reventadas:** Se debe al mal ajuste de la máquina o a la falta de remate.
- **Pieza suelta:** Cuando el ancho de la costura no es suficiente, la pieza se puede soltar de la línea principal de costura.
- **Insumo suelto:** Como broches, botones, remaches, slider, logos, entre otros que no hayan sido sometidos a tensiones o fuerzas excesivas.
- **Caída del estampado:** Aplica siempre y cuando la prenda ha sido lavada y cuidada como se indica en la marquilla o en el tag. No aplica cuando el estampado o arte (piedras, lentejuelas, bordado) ha sido sometido a roce con superficies abrasivas o cuando ha sido planchado.
- **Cremalleras defectuosas:** Aplica para cremalleras que han tenido uso normal y presenten fallas en su funcionamiento. No aplica cuando se han sometido a tensiones o fuerzas excesivas, ocasionando daño de la cinta y/o dientes de la cremallera.

No aplica

- **Desteñido:** No aplica garantía en dado caso se identifique como una prenda desteñida después del mes de compra.
- **Cortes mecánicos:** Cortes producidos por elementos puntiagudos, corto punzantes o por enredamiento con elementos externos, generando el daño del textil.
- **Exposición a altas temperaturas:** Se produce por el no seguimiento de las instrucciones de lavado y en particular de secado.
- **Condiciones de uso:** Los textiles en su mayoría (lana, algodón, lino, seda, viscosa, poliéster, entre otros) son sensibles al lavado con agua caliente y al secado en máquina. Esto afecta la estabilidad de sus fibras y se puede ver reflejado en un encogimiento o alargamiento. El secado al aire libre es el más adecuado para las prendas.
- **Contacto con ácidos o solventes:** Se presenta cuando el producto tiene contacto con elementos corrosivos para las fibras textiles. Por ejemplo, blanqueadores en alta concentración, grasas, aceites, entre otros. Se ve reflejado en manchas y pérdida del color original en el punto donde se tuvo contacto.
- **Fuerzas excesivas:** Mal uso del producto. Puede ocurrir por el enredamiento con elementos externos, por el sometimiento a tensión o fuerzas excesivas o por el uso de la talla inadecuada.

*Productos clasificados en la garantía de ropa: La Ropa TOTTO y accesorios como gorras, lentes y relojes.

IMPORTANTE

¡Recuerda que! Nuestros productos están hechos con telas con acabados especiales para garantizarte protección por lo tanto debes: Evitar el contacto directo de prendas de colores claros con oscuros, lavar separadamente o con colores similares y no almacenar en húmedo, en los procesos de lavado y secado puede presentarse migración por esto es necesario seguir las instrucciones de cuidado descritas para cada prenda.

Garantía Accesorios:

Para los accesorios TOTTO confeccionados en lona, como billeteras, loncheras, multiusos, insertos, koalas y viajeros la garantía es de 1 año, para materiales sintéticos la garantía es de 3 meses a partir del momento de la compra. Los accesorios no confeccionados o complementarios como llaveros, botellones, candados, sombrillas, almohadas, raincover, bolsa hidratante, pines tienen garantía de 1 mes, los relojes cuentan con garantía de 1 año en su maquinaria y de 3 meses para el pulso, las gafas de sol cuentan con garantía de 6 meses a partir del momento de la compra; en todos los casos aplica garantía por posibles defectos de material o fabricación, bajo condiciones normales de uso a la finalidad prevista.

La garantía no aplica por cortes mecánicos, exposición a temperaturas extremas, contacto con ácidos o solventes, manchas, desgaste, golpes, fuerzas excesivas, presión, roturas, quemaduras, rayones, pérdida de piezas extraíbles, daños causados por terceros como aerolíneas u otros transportistas, modificación o intervención del diseño original por personas ajenas al taller de reparaciones y garantías de TOTTO.

Aplica

- **Defectos de material:** (Caída recubrimiento interno o decoloración) siempre y cuando se hayan seguido las instrucciones de cuidado adjuntas en el producto.
- **Cremallera defectuosa:** Cuando el slider o carro no cierra los dientes de la cremallera, durante el uso normal.
- **Costuras sueltas o reventadas:** El fácil desprendimiento de hilos o costuras en el producto.

No aplica

- **Exposición a temperaturas extremas:** como agua hirviendo o exposición al congelador (salvo que el producto indique).
- Variaciones en su forma por cambios de temperatura, exposición del producto a congelador u horno microondas.

- **Limpieza con limpiadores a base de alcohol o exposición a perfumes y lociones:** Evita el contacto con sustancias a base de alcohol, para limpieza solo utilice paños de microfibra y líquido de limpieza de lentes (sin alcohol).
- **Manchas por falta de limpieza:** la exposición del producto con el uso de sustancias químicas como perfumes, cremas y bronceadores pueden ocasionar manchas de no ser removidas a tiempo.
- **Golpes:** Evita golpes o caídas del producto.
- No seguir las indicaciones de uso y resistencia al agua: Sigue las instrucciones de resistencia al agua, no manipules el producto bajo el agua.
- **Uso de telas o paños no aptos para la limpieza de lentes:** Evita el contacto con sustancias a base de alcohol, para limpieza solo utiliza paños de microfibra y líquido de limpieza de lentes (sin alcohol).
- **Pérdida de piezas extraíbles:** No cuidar el producto y sus complementos puede ocasionar el extravío de estos.
- **Fuerzas excesivas:** Evita tensión excesiva o enredamiento.

Garantía Pets

La línea TOTTO PETS tiene garantía entre 1 año a 3 años, a partir del momento de la compra; en todos los casos aplica garantía por posibles defectos de material o fabricación, cremallera defectuosa y costuras reventadas o sueltas, bajo condiciones normales de uso a la finalidad prevista, haciendo uso adecuado del producto y siguiendo atentamente las instrucciones de cuidado del producto.

Recuerde que la vida útil de la línea PETS depende de su cuidado; por eso la garantía no aplica en productos dañados por desgaste, cortes mecánicos, mordeduras, manchas o fluidos, daños causados por terceros, modificación o intervención del diseño original por personas ajenas al taller de reparaciones y garantías de TOTTO.

¡RECUERDA QUE! Nuestros productos están hechos con telas con acabados especiales para garantizar confort y seguridad a sus mascotas por lo tanto debes seguir instrucciones de lavado y cuidado.

A continuación, una descripción breve de nuestros tiempos de garantía por la línea de productos PETS, para más información consultar los detalles en la descripción del producto en la Web local.

Línea	Producto	Garantía
PETS	Dormitorio, cargadores y protectors.	3 años
	Capa Lluvia , Pañuelos (Ropa Mascotas)	1 año
	Accesorios: porta agua, porta bolsas, juguetes, etc.	1 mes

Esta información debe consultarse en la etiqueta, solapa o en los detalles de cada producto en la página Web local, que acompaña al producto en el momento de la compra.

Aplica Defectos de material: siempre y cuando se hayan seguido las instrucciones de cuidado adjuntas en el producto.

Cremallera defectuosa: Cuando el slider o carro no cierra los dientes de la cremallera, durante el uso normal.

Costuras sueltas o reventadas: El fácil desprendimiento de hilos o costuras en el producto. ****Las espumas parte de algunos de nuestros productos poseen una garantía de un año.**

No aplica

- El no seguimiento de las instrucciones de cuidado.
- Indebida manipulación del producto; usos distintos a los de su naturaleza o mal almacenamiento.
- Deterioro natural de materiales y colores por el tiempo de uso del producto.
- Deformación del producto por uso no debido, cargas superiores a las recomendadas, mascota en largas temporadas en la misma posición, impresión corporal, maltrato o fuerzas extremas a los productos.
- Deterioro por falta de limpieza, producto con manchas o fluidos.
- Humedad, mal olor, manchas o decoloraciones en la tela del colchón.
- Presencia de insectos o cualquier otro tipo de plagas que impidan la manipulación del producto por riesgo de contagio.

- Desgaste o ruptura de fibras, por contactos o accidentes con superficies abrasivas
- Contacto con ácidos o solventes abrasivos para las fibras textiles. Por ejemplo, blanqueadores en alta concentración, grasas, aceites, entre otros. Se ve reflejado en manchas y pérdida del color original en el punto donde se tuvo contacto.

