

POLÍTICAS DE GARANTÍA EN PINGÜEE

Si tu producto llegó averiado o incompleto y necesitas efectuar tu garantía, envía **inmediatamente** las fotografías de los daños, al siguiente correo electrónico: info@pinguee.co o a los whatsapp +(57)3116346941 ó +(57)3105026431.

- La garantía de cualquier producto estará sujeta a un diagnóstico técnico.
- Toda solicitud se atenderá en un tiempo máximo de quince (15) días hábiles siguientes a la recepción, por ello, ten 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.

Para agilizar la respuesta en la solicitud de garantía, te recomendamos contactar directamente a nuestro Equipo de Servicio Al Cliente – **SAC** – en los siguientes datos de contacto: teléfono: +(57)3116346941 ó +(57)3105026431 o correo electrónico: info@pinguee.co

- Si resulta procedente la garantía del producto, se efectuará la reparación totalmente gratuita de los defectos del bien. Si el producto no admite reparación, se procederá a la devolución del precio pagado o cambio del producto, según nuestro Cliente lo elija.
- 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.
- 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.
- Una vez expire el término de la garantía legal el cliente deberá asumir el pago de cualquier revisión o reparación que requiera el bien.
- La garantía no procede en los siguientes casos:
 - Daño ocasionado por terceros.
 - El uso indebido del producto por parte de consumidor.
 - El consumidor no atendió las instrucciones de uso o cuidado indicados en el manual del producto y en la garantía.

Tiempo de gestión para hacer efectiva la garantía:

La reparación se realizará dentro de los quince (15) días hábiles siguientes.

Nuestra garantía cubre daños causados durante el transporte en vehículos autorizados y/o por manipulación de personal de la compañía en el momento de la entrega.

PINGÜEE ofrece 1 año de garantía en costuras, cierres y sello de cadillo. 1 año de garantía por imperfecciones o irregularidades en la manufactura.- no aplica en caso de mal uso-.

IMPORTANTE.

En las garantías enunciadas anteriormente **PINGÜEE** se compromete a reparar o sustituir el cojín, puff y/o mobiliario sin costo para el comprador , siempre que éste haya sido usado bajo condiciones normales.

Las garantías pierden vigencia cuando se hayan realizado reparaciones por personal no autorizado por nuestra compañía.