

## **POLÍTICAS DE GARANTÍAS, CAMBIOS Y DEVOLUCIONES**

En caso de que desee solicitar la garantía, cambio o devolución de un artículo adquirido a través de Teyuna-Tienda Virtual MUUA, debe tener en cuenta los siguientes términos:

- La factura, ya sea física o virtual, es la única constancia del cierre de compra, solo con la posesión de esta se puede consolidar la solicitud de garantía, cambio o devolución.
- A partir de la fecha de facturación del artículo el cliente dispondrá de un tiempo máximo estipulado de un (1) mes para realizar el respectivo reclamo, de haber sobrepasado el límite acordado le sugerimos abstenerse de efectuar la diligencia.
- Los artículos ofrecidos en Teyuna-Tienda Virtual MUUA responden a necesidades de diferente naturaleza, se garantiza que cumplen con estándares de calidad conforme al fin último de cada uno de estos, se reprueba cualquier forma de uso y cuidado inapropiado.

### **Solicitud de garantía**

Si el artículo que adquirió presenta algún inconveniente de calidad o idoneidad, ha cumplido con todas las recomendaciones de uso y cuidado del producto, tiene la factura como soporte de la adquisición y no ha sido superado el periodo convenido (tiempo hábil para la solicitud), proceda a tramitar el formulario de solicitud de garantía como se especifica a continuación:

- Diríjase al formulario de [RADICAR PQRSF](#).
- Lea el documento “*Política de tratamiento de datos*”, si está de acuerdo con los términos expuestos seleccione “*Acepto*” (deberá aceptarlos o de lo contrario no podrá continuar con el procedimiento).
- Complete los campos con la información correspondiente (se especifican los datos de carácter obligatorio con el signo \*), y allí mismo indique el número de factura o referencia donde consta el producto que demanda la solicitud.
- Deberá continuar hasta finalizar el formulario, cuando concluya haga clic en “*Enviar*”.

Se procederá con los términos establecidos en el Título III, Capítulo I en la Ley 1480 de 2011 - Estatuto de Protección al Consumidor y el Decreto 735 de 2013.

### **Procedimiento para reclamación por garantía**

1. La persona interesada deberá enviar el formulario con la información de contacto requerida como se indicó anteriormente.
2. Una vez el proveedor reciba la solicitud procederá a comunicarse con el demandante para acordar los medios de devolución del producto. Solo en este caso (garantía) los costos de envío serán cubiertos por el proveedor.
3. El proveedor se encargará de chequear el producto y será él quien delibere el tratamiento o los pasos a seguir atendiendo a lo preestablecido en la normativa que regula la materia.
4. A partir de la fecha de devolución del producto el proveedor dispondrá de quince (15) días para dar respuesta por escrito a la solicitud (en caso de considerarse factible el arreglo del producto el tiempo que tome este procedimiento no se ampara en lo anteriormente establecido). La efectividad de la garantía se adelantará atendiendo la Ley 1480 de 2011 y el Decreto 735 de 2013.
5. El proceso finiquitara cuando se autorice el cambio, arreglo o el proveedor determine que la solicitud de garantía ha sido negada; una vez se le notifique el cliente cuenta con un tiempo de tres (3) meses hábiles para retirar el artículo de la tienda o hacer el cambio efectivo, una vez expire este término Teyuna -Tienda Virtual MUUA no se hace responsable del producto.

Para más información y/o mayor claridad de lo aquí expuesto se puede comunicar a la línea WhatsApp +57 313 710 0541 (la atención al cliente será de lunes a viernes de 8am a 7pm y los sábados de 8am a 12m) o a través del correo [tiendamuseo@udea.edu.co](mailto:tiendamuseo@udea.edu.co).

### **Solicitud de cambios y devoluciones**

Para trámites relacionados con el cambio o devolución de un artículo adquirido a través de Teyuna-Tienda Virtual MUUA y adicional a los términos ya establecidos, debe tener en cuenta:

- El cambio o devolución del artículo se hará efectivo siempre y cuando este no haya sido usado y se encuentre en perfecto estado.
- El valor pagado por los productos se retornará de la forma en que estos fueron cancelados.
- Tanto en caso de cambio como de devolución el envío de los productos será costado por el cliente.



Si cumple y está de acuerdo con los términos y condiciones estipulados para efectuar la solicitud de cambio o devolución, siga los pasos que se presentan a continuación.

- Diríjase al formulario de **RADICAR PQRSF**.
- Lea el documento “*Política de tratamiento de datos*”, si está de acuerdo con los términos expuestos seleccione “*Acepto*” (deberá aceptarlos o de lo contrario no podrá continuar con el procedimiento).
- Complete los campos con la información correspondiente (se especifican los datos de carácter obligatorio con el signo \*), y allí mismo indique el número de factura o referencia donde consta el producto que demanda la solicitud.
- Deberá continuar hasta finalizar el formulario, cuando concluya haga clic en “*Enviar*”.

Una vez recibida la solicitud se le dará tratamiento conforme a nuestras políticas.