

## TÉRMINOS, CONDICIONES Y RESTRICCIONES

### TITULARIDAD DE LA PÁGINA WEB

El acceso, uso, búsqueda y/o cualquier otra actividad que se realice en este sitio web está sujeto a los Términos, Condiciones y Restricciones; y, a la legislación peruana aplicable y vigente.

En tal sentido, conforme con lo dispuesto en la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, informamos que el titular de la página [www.tugo.pe](http://www.tugo.pe) (en adelante, el “Sitio Web”) es TUGÓ S.A.C., (en adelante, **TUGÓ**), con RUC N°20611128135, domiciliado en Av. Javier Prado Este 488, distrito, San Isidro, provincia y departamento de Lima, Perú.

### AMBITO DE APLICACIÓN

Los Términos, Condiciones y Restricciones serán aplicados a todos los Clientes que accedan a nuestras tiendas a nivel nacional, con el fin de adquirir productos y servicios.

### TERMINOS Y CONDICIONES PROCESO DE COMPRA

Una vez adquirido el producto en nuestras tiendas, y de ser solicitado por el Cliente, se brindará el servicio de transporte y servicio de armado, los cuales tendrán costos adicionales que deberán ser asumidos por el Cliente.

Antes de realizar la compra, sugerimos revisar las medidas de los productos para que se ajusten a los espacios, tanto en el lugar de destino para su utilización, así como espacios comunes (escaleras, ascensores), para evitar inconvenientes en el momento de la entrega del producto.

No realizamos ventas al por mayor.

### PROCESO DE ENVÍO, ENTREGA Y ARMADO

Salvo que existan circunstancias derivadas de la personalización de los productos, o se produzcan circunstancias imprevistas o extraordinarias, los tiempos de entrega de cada producto son diferentes y varían de acuerdo con la disponibilidad del producto. La fecha de entrega se informa en el momento de realizar la compra.

Para compras con varios productos, estos pueden llegar en envíos diferentes.

**TUGÓ** podrá valerse de terceros para brindar los servicios de transporte, los cuales tendrán un costo adicional.

Para envíos a provincia por favor ponte en contacto con nuestra línea de Whatsapp.

**El proceso de entrega de los pedidos se realizará de acuerdo con las siguientes variables:**

En caso haya modificación de dirección, deberá comunicarse al correo electrónico [servicioalcliente@tugo.pe](mailto:servicioalcliente@tugo.pe) lo cual estará sujeto a evaluación y podría generar costos adicionales.

En todos los casos, los cambios de dirección de entrega solicitados por el Cliente estarán sujetos a validación de titularidad por parte de **TUGÓ**.

Las transportadoras no generan entregas en horas específicas ni domingos o festivos.

Se sugiere revisar el estado del producto y/o caja y las cantidades entregadas. De encontrar algún tipo de avería, faltante o que el producto no corresponda a la compra, debe dejar constancia de este hecho con letra legible en la guía de entrega firmado a la transportadora o puede generar la devolución del producto con la misma. Si la guía de entrega no presenta novedad alguna, se entenderá por recibido a conformidad el pedido. Lo anterior, sin perjuicio de la garantía legal prevista en la Ley 29571.

Si al momento de la entrega, el producto no cabe por el ascensor por tamaño o restricción de peso, y no sube libremente por las escaleras (máximo hasta el 5 piso), la transportadora no podrá realizar la entrega del producto. El producto será entregado en el primer piso. En todo caso, el Cliente podrá devolver el producto con la transportadora e iniciar el proceso de cambio. **TUGÓ** no se hace responsable de convenios o negociaciones que el Cliente haga adicionales con la transportadora. El proveedor de transporte no está autorizado por **TUGÓ** para recibir dinero.

Si el Cliente no adquiere el servicio de transporte, se sugiere verificar las cantidades y el estado del producto antes de retirar la mercancía del almacén. Si la compra es de un mueble, este será revisado y entregado bajo acta de cliente recoge, en la cual, si no existen incidentes, se entenderá por recibido a conformidad.

Una vez entregada la compra, **TUGÓ** no solicita la devolución con la transportadora por ningún motivo con excepción que fuese a solicitud del Cliente. Si la transportadora solicita devolver el producto con la guía firmada de recibido, no se debe entregar. Se solicita al Cliente comunicarse con Servicio al Cliente en los canales dispuestos para ello.

El servicio de armado sólo está disponible en Lima y sus alrededores.

El Servicio de armado no incluye empotramientos, modificaciones o perforaciones en muros, paredes o suelos ni instalaciones eléctricas.

El servicio de armado solo se realiza por única vez en productos nuevos y máximo hasta 6 meses después de la compra. No se realizan desarmes.

Los servicios de armado y transporte no están incluidos en el valor del producto y no se realizan por el mismo colaborador.

## **IMPOSIBILIDAD DE ENTREGA**

En caso de que no fuese posible efectuar la entrega del pedido, **TUGÓ** enviará un correo electrónico a la dirección electrónica que proporcione el Cliente o mensaje de texto, para confirmar los datos otorgados y gestionar la fecha y el lugar de entrega. Si no fuese posible efectuar la entrega del pedido del Cliente con base en los datos y direcciones proporcionados por este último, se procederá con la anulación de la compra y el dinero quedará en el sistema para ser reclamado. No se reembolsa dinero pagado por servicio de transporte cuando este fue utilizado.

Si existen causas bajo responsabilidad del Cliente que impidan que el pedido pueda ser entregado, se tendrá que reprogramar el envío y los costos deberán ser asumidos por el Cliente.

## **DISPONIBILIDAD DE PRODUCTOS**

Todos los pedidos están sujetos a la disponibilidad de los productos. Si se produjeran dificultades en cuanto al suministro de productos o si no quedan artículos en *stock*, esta situación será informada al Cliente para dejar el dinero en el sistema o a solicitud del Cliente, se reembolsará cualquier cantidad que pudiera haber abonado en un plazo máximo de quince (15) días hábiles.

### **PRECIO DE LOS PRODUCTOS**

Los precios de los Productos ofrecidos no incluyen gastos de envío, el valor del envío se calculará con base en el lugar de destino de los productos, el cual será informado al Cliente antes de finalizar la transacción.

**TUGÓ** se reserva el derecho de aumentar o modificar el precio de los productos en cualquier momento. Todo cambio realizado en el precio se verá reflejado automáticamente en los productos ofrecidos. Por lo tanto, los Clientes quedarán sujetos a las condiciones vigentes en el momento en que realice la compra correspondiente.

### **MEDIOS DE PAGO**

El Cliente puede conocer los medios de pago en la página y al momento de realizar el pago en nuestras cajas.

### **CAMBIO DE PRODUCTOS**

Para realizar la solicitud de cambio de una compra realizada, el Cliente cuenta con 10 días calendario contados a partir de la entrega de la compra.

El producto no puede estar usado, debe estar en su empaque original y no puede estar armado.

La política de cambio de productos no procede respecto de los siguientes productos, salvo que se deba a defectos de origen o vicios ocultos:

Productos de uso personal como almohadas, toallas, lencería y colchones y demás artículos que se consideren en esta categoría.

Productos por encargo o con condiciones especiales.

Productos armados o instalados por personal contratado directamente por el cliente, distintos a la marca y/o a los servicios de armado e instalación ofrecidos por **TUGÓ**.

Productos de exhibición.

Productos con último stock.

Productos sujetos a promociones (descuento por volumen, ítem gratis, etc.).

Si el cambio se genera por un producto de mayor valor, el Cliente tendrá que pagar el excedente del valor del nuevo producto.

En caso de requerir servicio de transporte y/o desarme o armado del producto, el Cliente tendrá que cubrir el valor de los servicios.

Dependiendo la naturaleza del producto, podrá pasar por servicio técnico. El plazo máximo de atención es de 15 días calendario en donde se determinará si se procede con el cambio del producto.

### **GARANTÍA DE LOS PRODUCTOS**

Garantía de dos (2) años en muebles sobre defectos de fabricación en estructura, mecanismo y materiales. Tapizado de muebles un (1) año. Sillas de oficina un (1) año. Accesorios y textiles seis (6) meses.

Se entiende que los productos son conformes con el contrato siempre que:

- (i) Se ajusten a la descripción ofrecida y posean las cualidades que se hayan presentado en la exhibición de la tienda.
- (ii) Sean aptos para los usos a que ordinariamente se destinan los productos del mismo tipo y;
- (iii) Presenten la calidad y prestaciones habituales de un producto del mismo tipo que sean fundadamente esperables. En este sentido, si alguno de los productos no fuera conforme con el contrato, el Cliente deberá ponerlo en conocimiento de **TUGÓ** a través de cualquiera de los medios de comunicación previstos al efecto.

Es causal de pérdida de la garantía si el Cliente decide hacer modificaciones al producto y/o no seguir las instrucciones de uso y cuidado de los productos publicados.

La garantía no cubre: Daños ocasionados por transporte y/o instalación realizados por el Cliente. Golpes, uso indebido, decoloración, exposición a factores como luz solar y artificial, intemperie, humedad, utilización de productos de limpieza inadecuados y el no seguimiento a los consejos de limpieza publicados en la página web [www.tugo.pe](http://www.tugo.pe).

Para aplicación de la garantía, se procederá a la reparación del producto y/o cambio de piezas. De no resultar posible su reparación o cambio por falta de stock o existencias del producto, se procederá, a elección del Cliente, al cambio del producto por uno de similares características o especificaciones técnicas de resultar posible o, en su defecto, a la devolución total del precio pagado. En caso de solicitarse el cambio por un producto de mayor valor al pagado y/o características diferentes, el cliente deberá pagar el valor del excedente que resultare necesario para cubrir el precio del nuevo producto.

Lo anterior, sin perjuicio de la garantía legal prevista en la Ley 29571.

Queda expresa y terminantemente prohibida la reproducción de elementos o contenidos del Sitio Web realizada con ánimo de lucro o fines comerciales.

## **RESPONSABILIDAD Y EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Salvo que expresamente se disponga lo contrario en los presentes Términos y Condiciones, la responsabilidad de TUGÓ en relación con cualquier producto adquirido estará limitada estrictamente al precio de compra de dicho producto.

No obstante, y salvo disposición legal en sentido contrario, no se aceptará ninguna responsabilidad por las siguientes pérdidas, con independencia de su origen:

- Pérdidas de ingresos o ventas;
- Pérdida de negocio;
- Lucro cesante o pérdida de contratos;
- Pérdida de ahorros previstos;
- Pérdida de datos; y
- Pérdida de tiempo de gestión o de horario de oficina.

- Costo de hoteles y/o viajes.

## **PROPIEDAD INDUSTRIAL E INTELECTUAL**

El Usuario reconoce y consiente que los derechos de autor, derechos sobre marcas registradas, y demás derechos de propiedad industrial e intelectual sobre los materiales o contenidos que se aportan como parte de la página web y tiendas físicas que le corresponden a **TUGÓ** o a quienes hayan otorgado la licencia para su uso. El Usuario podrá hacer uso de dicho material únicamente en la forma en que sea autorizado por **TUGÓ** o por quienes otorgaron licencia para su uso. Esto no le impedirá utilizar esta página web en la medida necesaria para copiar la información sobre su pedido o datos de Contacto.

## **VIRUS, PIRATERÍA Y OTROS ATAQUES INFORMÁTICOS**

El Cliente no debe realizar un uso indebido del Portal web de **TUGÓ** mediante la introducción intencionada en la misma de virus, troyanos, gusanos, bombas lógicas o cualquier otro programa o material tecnológicamente perjudicial o dañino. El Cliente no tratará de tener acceso no autorizado a esta página web, al servidor en que dicha página se encuentra alojada o a cualquier servidor, ordenador o base de datos relacionada con nuestra página web. El Cliente se compromete a no atacar esta página web a través de un ataque de denegación de servicio o de un ataque de denegación de servicio distribuido.

El incumplimiento de esta cláusula podría implicar la comisión de delitos tipificados por la normativa aplicable. **TUGÓ** informará de cualquier incumplimiento de dicha normativa a las autoridades competentes y **TUGÓ** cooperará con ellas para descubrir la identidad del atacante. Asimismo, en caso de incumplimiento de la presente cláusula, el Cliente dejará inmediatamente de estar autorizado a usar esta página web.

**TUGÓ** no será responsable de cualquier daño o pérdida resultante de un ataque de denegación de servicio, virus o cualquier otro programa o material tecnológicamente perjudicial o dañino que pueda afectar a su ordenador, equipo informático, datos o materiales como consecuencia del uso de esta página web o de la descarga de contenidos de la misma o a los que la misma redireccione.

## **COMUNICACIONES POR ESCRITO**

Mediante el uso de esta página web, el Cliente acepta que **TUGÓ** podrá comunicarse a través del correo electrónico o a través de la información que se difunde en esta página web. Esta condición no afectará los derechos reconocidos por ley.

## **ACONTECIMIENTOS FUERA DEL CONTROL DE TUGÓ S.A.C.**

**TUGÓ** no será responsable por ningún incumplimiento o retraso en el cumplimiento de alguna de las obligaciones asumidas, cuando el mismo se deba a acontecimientos que están fuera de nuestro control razonable, por fuerza mayor, caso fortuito o hechos determinantes de terceros ("Causa de Fuerza Mayor").

Las Causas de Fuerza Mayor incluirán cualquier acto, acontecimiento, falta de ejercicio, omisión o accidente que esté fuera del control razonable y entre otros por parte de **TUGÓ**, son las siguientes:

- (i) Huelgas, cierres patronales u otras medidas reivindicativas.
- (ii) Conmoción civil, revuelta, invasión, amenaza o ataque terrorista, guerra (declarada o no) o amenaza o preparativos de guerra.
- (iii) Incendio, explosión, tormenta, inundación, terremoto, hundimiento, epidemia o cualquier otro desastre natural.
- (iv) Imposibilidad de uso de trenes, barcos, aviones, transportes de motor u otros medios de transporte, públicos o privados.
- (v) Imposibilidad de utilizar sistemas públicos o privados de telecomunicaciones.
- (vi) Actos, decretos, legislación, normativa o restricciones de cualquier gobierno o autoridad.

Se entenderá que las obligaciones quedarán suspendidas durante el período en que la Causa de Fuerza Mayor continúe, y se dispondrá de una ampliación en el plazo para cumplir dichas obligaciones por un periodo de tiempo igual al que dure la Causa de Fuerza Mayor. **TUGÓ** pondrá todos los medios razonables para que finalice la Causa de Fuerza Mayor o para encontrar una solución que nos permita cumplir las obligaciones de **TUGÓ** a pesar de la Causa de Fuerza Mayor.

#### **DERECHO A MODIFICAR LOS TÉRMINOS, CONDICIONES Y RESTRICCIONES**

**TUGÓ** se reserva la facultad de modificar los Términos, Condiciones y Restricciones en cualquier momento. Los efectos de cualquier modificación realizada por **TUGÓ** tendrán lugar a partir de la publicación de las mismas.