



Conoce más sobre
la garantía de tus
productos TOTTO

**Para todo el respaldo de tus
compras... Cuenta Conmigo**

**Queremos que disfrutes de tu producto TOTTO y
TOTTO Tú al máximo. Por eso estamos acá para
ayudarte a aclarar todas tus dudas respecto a la
garantía de tus productos y el respaldo de nuestra
marca después de tu compra.**



Para hacer efectiva la garantía de cualquiera de los productos comercializados por URBAN ARENA S.A. DE C.V. - TOTTO en cualquiera de nuestras tiendas físicas y nuestra página web, el cliente deberá notificar dentro de los 60 días siguientes a que se le entregue su producto, a la ubicación correspondiente donde haya realizado su compra, el daño del producto, y seguir el procedimiento que a la fecha se tenga para la solicitud de la garantía, que se le entrega al momento de la misma.

Todos nuestros productos cuentan con una garantía de 1 año en cierres y costuras; Excepto (Ropa, lentes, candados, llaveros, botellones, tarjeteros y sombrillas), para el caso de accesorios solo 3 meses de garantía; contados a partir de la fecha de entrega del producto.

En el caso en que la compra se haya realizado a través de nuestra página web, el aviso de la aplicación de la garantía se debe hacer en el mismo plazo notificando al correo: **contacto@totto.mx**, presentando su factura de compra o el ticket de la misma.

El producto se someterá a los conceptos del departamento de calidad quienes indicarán si es procedente la garantía y la forma en que ella se realizará.

En caso contrario URBAN ARENA S.A. DE C.V. - TOTTO, generará una respuesta formal mediante carta explicando los motivos por los cuales no procede la garantía la cual se enviará para ser reclamada en la tienda donde se tramitó la garantía o escaneada al correo electrónico registrado por el cliente para garantías donde haya realizado su compra en nuestra página web, éste tendrá dos (2) días hábiles para dar respuesta argumentando si no está de acuerdo con el concepto emitido.

De no recibir respuesta por parte del cliente en este período de tiempo (2 días hábiles), URBAN ARENA S.A. DE C.V. - TOTTO realizará la devolución del producto incluyendo la carta original.

De recibir respuesta por parte del cliente en donde manifiesta inconformidad con el dictamen del departamento de calidad en el período de tiempo hábil para esto (2 días), se procederá a una segunda y última evaluación del producto por el área de calidad.

En caso de no proceder, se realizará el envío del producto con la carta. En caso contrario es decir que proceda la garantía, se aplica el proceso de garantía vigente.

PÁRRAFO PRIMERO: El cliente acepta y declara que URBAN ARENA S.A. DE C.V. - TOTTO no tendrá ningún tipo de responsabilidad por el transporte del producto que remita, en atención a que éste contrato es totalmente autónomo e independiente del presente.