

POLÍTICA DE ENTREGA, DEVOLUCIÓN, REEMBOLSO Y GARANTÍA
TYNDA S.A.S.
NIT: 901.887.873-8

Confirmación de recepción del producto

Con el objetivo de garantizar la calidad de nuestro servicio, el domiciliario te solicitará una fotografía con el producto recibido. No es necesario que tu rostro sea visible, solo buscamos asegurar que el pedido llegó en óptimas condiciones.

Restricciones de entrega en domicilios y oficinas

Por razones de seguridad y logística:

Nuestros domiciliarios no pueden subir a apartamentos, casas, oficinas o áreas internas de conjuntos residenciales. La entrega se realizará en la entrada principal o en un punto de acceso acordado.

El domiciliario podrá esperar un máximo de **15 minutos** en el lugar de entrega. Si no hay quien reciba el pedido en ese tiempo, continuará con su ruta.

Horarios de entrega

Madrid, Funza y Mosquera

Las entregas se realizan el mismo día si el pedido es realizado antes de las **6:00 p.m.** Depende de la disponibilidad de los domiciliarios, esto se puede ver afectado por situaciones climáticas, tráfico, obstáculos en la vía y demás. En caso tal, se reprogramará para el día siguiente.

Envíos

En TYNDA, queremos asegurarnos de que tengas claridad sobre los costos y las condiciones de envío. A continuación, te presentamos las tarifas y requisitos según tu ubicación:

Madrid Cundinamarca

Envío Gratis: Las compras iguales o superiores a **\$80.000 COP** tienen envío gratuito.

Envío con Costo: Si tu compra es inferior a **\$80.000 COP**, el envío tiene un costo de **\$5.000 COP**.

Mosquera Cundinamarca

Envío Gratis: Las compras iguales o superiores a **\$80.000 COP** tienen envío gratuito.

Envío con Costo: Si tu compra es inferior a **\$80.000 COP**, el envío tiene un costo de **\$5.000 COP**.

Funza Cundinamarca

Envío Gratis: Las compras iguales o superiores a **\$80.000 COP** tienen envío gratuito.

Envío con Costo: Si tu compra es inferior a **\$80.000 COP**, el envío tiene un costo de **\$5.000 COP**.

Otras ciudades

El cliente deberá asumir el costo del envío. La entrega se realizará en un plazo de **1 a 8 días hábiles**, dependiendo de las condiciones y tiempos de la transportadora.

Modificaciones y titularidad del pedido

Si necesitas modificar tu pedido, por favor notificarnos lo antes posible.

- Solo el titular registrado podrá recibir el producto o la persona que el titular indique.
- En caso de requerir cambios después de que el pedido haya sido despachado, estos estarán sujetos a disponibilidad y a costos adicionales.

Devoluciones y cambios

Si el producto recibido está roto o no corresponde a lo solicitado, se realizará el cambio basándonos en la fotografía tomada por el domiciliario al momento de la entrega.

Para entregas en otras ciudades, tienes un plazo máximo de **2 horas** para enviarnos las evidencias (fotos) del daño o error en el pedido.

Intentos de entrega

Antes de realizar la entrega, el cliente será notificado de que el domiciliario está en camino.

Si el cliente no está disponible para recibir el pedido en el momento acordado:

- Se realizará un segundo intento de entrega con costos de envío a cargo del cliente.
- A partir del tercer intento, se aplicará un cargo adicional por cada nuevo envío.

Envíos nacionales

Para pedidos enviados a otras ciudades:

- El peso máximo permitido por envío es de **40 kg**.
- Si el pedido excede este límite, deberá dividirse en varios envíos, y cada uno tendrá su respectivo costo de envío.

Productos dañados o incompletos

Si el producto llega dañado o incompleto, notifícanos dentro del plazo establecido (según el punto **Devoluciones y cambios**). De lo contrario, no podremos procesar reclamaciones relacionadas con el estado del producto.

Entregas en zonas de difícil acceso

Si tu dirección se encuentra en una zona de difícil acceso o con restricciones de entrada, infórmarnos con anticipación para coordinar una entrega adecuada.

Atención al cliente

Para cualquier duda, aclaración o problema relacionado con tu entrega, nuestro equipo está disponible para asistirte a través de nuestros canales oficiales.

¡Gracias por tu preferencia!

Agradecemos tu comprensión y confianza. Nuestro compromiso es garantizar un servicio seguro, puntual y eficiente para todos nuestros clientes.