



GARANTIA TUMI

Bienvenidos al mundo de TUMI, la marca líder internacional de accesorios para viajes, negocios y estilo de vida. Desde 1975, TUMI se ha dedicado a ofrecer a nuestros clientes una experiencia excepcional como propietarios. La cobertura integral de productos de TUMI refleja nuestro compromiso con la satisfacción continua de nuestros consumidores. Específicamente, asumimos tres compromisos con nuestros clientes:

1. Disfrutando al utilizar nuestros productos innovadores que están conectados y fabricados para ser los mejores.
2. Experimentará un servicio de atención al cliente de posventa de primera categoría.
3. Durante cinco (5) años después de adquirir un producto de TUMI de una de nuestras colecciones de viajes, negocios y maletas, o dos (2) años para cualquier billetera o accesorio, en una tienda o distribuidor autorizado de TUMI, tener la cobertura de nuestra garantía limitada.

La garantía de TUMI se otorga al propietario original, es sencilla e integral, y es solo una parte de la experiencia total de ser propietario de un producto de TUMI.

Primer año de propiedad: sin preocupaciones

Con limitaciones, si su producto de TUMI se deteriora durante los primeros doce (12) meses de propiedad —incluido el daño provocado por el uso y el desgaste, líneas aéreas u otro tipo de daño sufrido durante los viajes — TUMI cubre todos los gastos de reparaciones, incluso los costos de envío y desde nuestro centro de reparaciones. Si determinamos que el producto no tiene posibilidades de reparación, lo reemplazaremos. Si determinamos que no disponemos de un producto de reemplazo, le daremos un producto de un valor comparable.

El daño que no está cubierto es el provocado por abuso, el daño cosmético (como cuero rayado o tela manchada) y el daño incidental o emergente, como daño o pérdida del contenido de una bolsa, compensaciones por pérdida de tiempo o gastos similares.

Del segundo al quinto año para maletas, maletines de negocios, bandoleras, bolsos, mochilas y bolsas, y desde el segundo año en el que sea propietario de billeteras, accesorios y prendas de vestir: tiene cobertura por defectos de fabricación y provocados por el uso y desgaste.

Desde el comienzo del segundo año y hasta el final del quinto año en los que sea propietario de un artículo de viaje, maletín de negocios u otra maleta de TUMI, y desde el segundo año en el que sea propietario de billeteras, accesorios o prendas de abrigo, TUMI reparará los artículos con defectos provocados por el uso y desgaste, defectos en los materiales o de mano de obra, incluidos defectos estructurales (como asas, cremalleras o cierres defectuosos). Por el segundo hasta el quinto año, no cubriremos el cambio provocado por las líneas aéreas ni ningún otro producido durante los viajes. Los reclamos por frecuencia variable durante los viajes deben presentarse a la compañía aérea. Tampoco está cubierto es el provocado por abuso, el daño cosmético (como cuero rayado o tela manchada) y el daño incidental o emergente, como daño o pérdida del contenido de una bolsa, compensaciones por pérdida de tiempo o gastos similares. El uso o desgaste normal de las prendas de vestir de TUMI no incluye pérdida de botones, telas o pieles desgarradas o daño cosmético como se describe anteriormente.

Su única responsabilidad es enviarnos su artículo para que lo reparemos, con el envío prepagado, o traerlo a una tienda TUMI o distribuidor de TUMI autorizado, quien con mucho gusto procesará la reparación. Si su artículo debe enviarse a nuestro centro, lo repararemos rápidamente y enviaremos de regreso sin costo adicional para usted. En los casos poco comunes en los que nuestra garantía no se aplica, su centro de servicios local le ofrece un presupuesto de cualquier costo de reparación y envío de regreso en que se pueda incurrir.



TUMI TRACER: garantía limitada de un año

Si su TUMI TRACER tiene un defecto de fábrica o se daña durante los primeros doce (12) meses de tenerlo en propiedad, TUMI cubrirá todos los gastos de reparación, incluidos los costos de envío y desde el lugar de reparación si el producto se adquirió en un centro de distribución autorizado. Si determinamos que el producto no tiene posibilidades de reparación, lo reemplazaremos. No están cubiertos por esta garantía los daños por accidente, abusos, uso indebido, modificación, daños por agua o daños químicos (como rasguños, daños de desgaste, caídas o daños en superficies duras o algo similar).

Puede esperar años de un servicio de calidad

Tenemos muchos clientes con bolsas de más de cinco años y muchos años de viaje a quienes les gustaría renovar o reparar sus bolsas. A estos clientes les ofrecemos un servicio cortés y diligente, además de la más alta calidad en reparaciones y renovaciones a un costo razonable. Si no podemos reparar la bolsa, sugeriremos opciones alternativas. Llame a nuestro centro de servicio local antes de enviar su producto para reparación o renovación y hablamos sobre los costos de reparación, envío y otras tarifas.

Compromiso total

Lo esencial es que, en TUMI, tenemos un compromiso total de mantenerlo satisfecho con nuestros productos y servicios. Una vez que haya tenido el placer de poseer y utilizar nuestros productos, esperamos que se conviertan en sus fieles acompañantes de por vida.

Puede comunicarse con nosotros dentro de un horario de 8:00 a.m. a 5:30 p.m. de Lunes a Viernes al siguiente teléfono: +52 55 7109 0220 o al siguiente correo electrónico latam.customerservice@tumi.com para contactarse con un representante del servicio de atención al cliente. Si vive en los Estados Unidos o Canadá, llame al 800.781.TUMI (8864) de 8:00 a. m. a 4:45 p. m. para hablar con un representante del servicio de atención al cliente.

Comprobante de compra

Guarde su recibo de la tienda como comprobante de compra. Lo necesitará para demostrar su cobertura de garantía. Además, le servirá como comprobante de que ejecutó su compra en un punto de venta autorizado por TUMI. Nuestra garantía limitada se aplica a productos comprados en una tienda o un distribuidor autorizado de TUMI.

Al inscribirse en el programa TUMI Tracer®, la fecha de compra queda registrada de modo que su información estará en nuestro sistema. En caso de que necesite utilizar nuestros servicios de reparación, podemos verificar si su maleta aún está dentro de la garantía. No todos los artículos que tenemos tienen un número de seguimiento, pero la mayoría de nuestro equipaje, maletas y maletines de negocios lo tienen. Si el artículo en cuestión no está registrado en TUMI Tracer®, será su responsabilidad proporcionar un comprobante de compra de un punto de venta autorizado por TUMI.

Esta garantía le concede ciertos derechos y es posible que también tengamos otros derechos, que pueden variar de un estado a otro o entre los distintos países. Algunas jurisdicciones no permiten la exclusión o la limitación de daños indirectos o incidentales; por ello, es posible que la limitación o la exclusión anterior no correspondan a su caso.