



Políticas de Cambios y Devoluciones

En **Töku**, diseñamos para la vida real. Entendemos que la ergonomía es una ciencia exacta y el ajuste perfecto para tu mascota es nuestra prioridad. A continuación, definimos las reglas de juego para garantizar una experiencia transparente.

1. El "Ajuste Perfecto" (Cambios por Talla/Altura)

Si el comedero no se ajusta a la postura de tu mascota, queremos corregirlo.

- **Plazo:** Tienes **15 días calendario** desde la recepción del producto.
- **Condición:** El producto debe estar en perfectas condiciones, sin rastros de comida, humedad o uso por parte de la mascota, y en su empaque original.
- **Logística:** Al ser una microempresa de autor, los costos de envío por cambio de talla o modelo son asumidos por el **cliente**.

2. Garantía de Calidad (Defectos de Fabricación)

Nuestro triplex de pino de 18mm y el **Sistema de Ajuste Rápido** están hechos para durar.

- **Cobertura:** Cubrimos defectos en el herraje de ajuste o fallas estructurales del material (deslaminación evidente).
- **Plazo:** **30 días calendario**.
- **Exclusiones:** No cubrimos daños por mordeduras, exposición prolongada a la intemperie o hinchamiento de la madera por exceso de agua (recordamos que la madera es un material orgánico y debe secarse tras la limpieza).
- **Logística:** En casos de garantía confirmada, **Töku asume el 100% de los costos de envío**.

3. Derecho de Retracto (Devoluciones)

De acuerdo con la normativa de comercio electrónico:

- **Plazo:** Tienes **5 días hábiles** tras recibir el producto para solicitar la devolución del dinero.
- **Estado:** El producto debe estar **nuevo, sin ensamblar (si aplica) y en su empaque original**.
- **Reembolso:** Se realizará el retorno del valor del producto (menos costos de envío y comisiones de pasarela de pago) en un plazo de hasta 15 días tras recibir e inspeccionar la pieza en nuestro taller.