

## Términos y Condiciones

Tu Mueblería – “De la fábrica a tu hogar”

Última actualización : 20 jun 2025

### 1. Garantía de fabricación

Cobertura	Plazo	Alcance
<b>Herrajes y mecanismos</b> (correderas, bisagras, jaladeras, pistones)	90 días naturales	Ruidos, holguras o fallas prematuras del mecanismo.
<b>Estructura y armado</b>	60 días naturales	Desajustes, desniveles o piezas sueltas derivados del ensamble de fábrica.

### Cómo hacerla válida

1. Envía un correo a [soporte@tumuebleria.com.mx](mailto:soporte@tumuebleria.com.mx) con tu número de pedido, descripción del problema y fotografías.
2. Nuestro equipo agenda una visita (o videollamada) para diagnosticar la causa en un máximo de **5 días hábiles**.
3. Si se confirma un defecto de fabricación, repararemos o sustituiremos la pieza sin costo.
4. La garantía no aplica por uso indebido, humedad extrema, golpes, modificaciones no autorizadas o falta de mantenimiento.

### 2. Cambios y devoluciones

Motivo	¿Se acepta?	Ventana	Costos
<b>Producto defectuoso</b>	Sí	7 días naturales tras la entrega	Sin costo: Tu Mueblería cubre la recolección.
<b>Daño durante el transporte</b>	Sí	Notificar el mismo día de entrega	Sin costo, siempre que se registre la incidencia en la guía.
<b>Cambio de color/medida</b> (modelos estándar)	Sí	7 días	Cliente cubre flete de regreso y nuevo envío.
<b>Arrepentimiento / No es lo esperado</b> (modelos estándar)	Sí	7 días	Cargo de <b>10 %</b> por reacondicionamiento + flete de regreso.
<b>Diseños personalizados o piezas fuera de catálogo</b>	No	—	—

### Condiciones generales

- El mueble debe estar **sin uso**, limpio y con empaque original o equivalente.
- Es necesario presentar recibo o correo de confirmación de compra.
- No proceden devoluciones en artículos de liquidación o remate.

### Procedimiento

1. Solicita tu folio escribiendo a **devoluciones@tumuebleria.com.mx** con fotos y motivo.
2. En **máx. 3 días hábiles** recibirás aprobación o rechazo.
3. Una vez aprobado, coordinamos la recolección o indicamos el almacén para entrega física.

---

### 3. Reembolsos

- Se abonan al método de pago original dentro de **5-10 días hábiles** tras la recepción e inspección del producto.
- Para pagos vía SPEI solicitaremos la CLABE interbancaria del titular.
- Cargos por envío y/o reacondicionamiento (cuando corresponda) se descuentan del monto a devolver.

---

### 4. Política de envíos (solo Zona Metropolitana de Querétaro)

Valor del carrito	Tarifa
Menos de \$4 000 MXN	\$199 MXN
\$4 000 – \$9 999 MXN	\$499 MXN
\$10 000 MXN o más	Envío gratis

### Tiempos de entrega

- **Modelos en inventario:** 5-7 días hábiles.
- **Cocinas/Clósets modulares completos:** 30-40 días naturales (producción + logística).

### Cobertura y condiciones

- Incluye entrega a planta baja o primer piso por escaleras interiores.
- Maniobras especiales (grúas, elevadores externos o escaleras exteriores) se cotizan aparte.
- Si el destinatario no se encuentra, la segunda visita genera un cargo adicional de \$199 MXN.

## 5. Servicio de instalación con instanova

En Tu Mueblería queremos que disfrutes tu nuevo mobiliario sin complicaciones, por ello te recomendamos a **instanova**, empresa asociada especializada en la instalación de cocinas y clósets modulares adquiridos con nosotros.

[Conoce instanova y solicita tu instalación](#)

### Beneficios

- **Instalación profesional** por técnicos certificados en muebles modulares.
- **Citas coordinadas** según tu disponibilidad.
- **Garantía** sobre la mano de obra que realiza instanova.

El servicio se contrata **directamente** con instanova y está sujeto a sus propios términos, condiciones, tarifas y cobertura geográfica.

## 6. Preguntas frecuentes

Pregunta	Respuesta
¿Los muebles llegan armados?	Sí, listos para instalarse.
¿Ofrecen instalación?	La instalación se contrata aparte con nuestro socio <b>instanova</b> . Más información en el enlace anterior.
¿Puedo recoger mi pedido en la fábrica?	Claro, agenda tu cita sin costo cuando tu pedido esté listo.
¿Cómo rastreo mi pedido?	Recibirás un enlace de seguimiento por WhatsApp y correo al despacharse.
¿Qué pasa si el envío llega dañado?	Registra la incidencia en la guía y avísanos el mismo día para activar la cobertura de transporte.

## 7. Aceptación de la política

Al comprar a través de [www.tumuebleria.com.mx](http://www.tumuebleria.com.mx), WhatsApp, redes sociales o en nuestro showroom, aceptas todas las cláusulas aquí descritas.

## 8. Contacto

- **WhatsApp / Soporte:** +52 446 129 3057
- **Correo electrónico:** soporte@tumuebleria.com.mx