

SOBRE EL ENVÍO

Actualmente el servicio de envío de los artículos se realiza con diversos proveedores, el costo del servicio de envío será notificado al momento de la compra (puede variar dependiendo el monto, el lugar de la entrega y el peso) y podrá ser elegido por el comprador/a del Artículo del Catálogo quién será el responsable de cubrir dicho costo.

¿Cuáles son las condiciones para acceder al envío gratis?

Con tu compra a partir de \$1,500 el envío (normal) corre por cuenta nuestra, indistintamente del/los productos que elijas, considerando un máximo de 7 días hábiles a partir del momento de la confirmación de tu pago.

Si el producto que quieres comprar no alcanza este valor, puedes complementarlo con algún otro artículo de nuestra tienda y así acceder a este beneficio.

Si el total de tu compra no suma el monto mínimo para acceder al envío gratuito, el mismo tendrá un costo que puede ir de \$89.00 hasta \$240.00 pesos (dentro de la república mexicana) dependiendo del peso del producto y tu Código Postal destino. Respetando las condiciones de entrega de 7 días hábiles.

Si tienes dudas o preguntas que no están consideradas en esta sección, por favor escríbenos a nuestra cuenta de correo electrónico soporte@tiangoverde.com o mándanos un Whatsapp al [7226670209](https://www.whatsapp.com/business/profile/7226670209), con gusto te ayudaremos.

¿Qué opciones de envío manejan?

Contamos con 2 opciones de envío:

Envío Normal:

Consta de 5 a 7 días hábiles a partir de la confirmación de pago y despacho del pedido. Tiene un costo que puede ir de \$89.00 pesos hasta \$240.00 pesos, dependiendo del peso del producto y tu Código Postal destino. Con tu compra igual o mayor a \$1,500 pesos el flete va por nuestra cuenta, si tienes alguna duda de los artículos participantes, comunícate vía telefónica o vía chat.

Envío Prioritario:

Si necesitas contar con tu pedido cuanto antes podrás recibirlo en máximo 5 días hábiles a partir de la confirmación de pago y despacho del pedido. Tiene un costo que puede ir de \$120.00 pesos hasta \$260.00 pesos dependiendo del peso del producto y Código Postal destino.



Ejemplo:

Valor de la compra:	Tiempo de envío	Costo de envío	Tiempo de entrega
Menos de \$1,500	Normal	\$89.00 a \$240	5 a 7 días hábiles*
Más de \$1,500	Normal	\$0	5 a 7 días hábiles*
Menos de \$1,500	Prioritario	\$120.00 a \$260	3 a 5 días hábiles*
Más de \$1,500	Prioritario	\$120.00 a \$260	3 a 5 días hábiles*

*El tiempo de entrega en eventos como Hot Sale, Buen Fin, Ventas Navideñas o festividades importantes puede extenderse hasta 10 días hábiles.

El envío gratis solo es para compras dentro de la República Mexicana

Envío Normal:

Consta de 5 a 7 días hábiles a partir de la confirmación de pago y despacho del pedido. Tiene un costo que puede ir de \$89.00 hasta \$240.00 pesos, dependiendo del peso del producto y tu CP destino. Si tienes alguna duda de los artículos participantes, comunícate vía telefónica o vía chat.

Envío Prioritario:

Si necesitas contar con tu pedido cuanto antes podrás recibirlo en máximo 5 días hábiles a partir de la confirmación de pago y despacho del pedido. Tiene un costo que puede ir de \$120.00 hasta \$260.00 pesos dependiendo del peso del producto y código postal destino.

*El tiempo de entrega en eventos como Hot Sale, Buen Fin, Ventas Navideñas o festividades importantes puede extenderse hasta 10 días hábiles.

IMPORTANTE: el plazo para entrega del pedido comienza a partir de la aprobación por parte de la Institución Financiera y Tiango Verde, después de la confirmación de los datos registrados. Inmediatamente, aparecerá el plazo de entrega del pedido, en el campo de "Plazo de Entrega".*Por el alto volumen de ventas que se genera durante las fechas Hot Sale, Buen Fin, Sportnight, lanzamientos, preventas, Apertura y Clausura de juegos, Regreso a Clases, Navidad, Día de Reyes, pueden existir demoras en las entregas de hasta 15 días hábiles (aplica a compras realizadas durante estos eventos y hasta 15 días posteriores a los mismos).



CONDICIONES DE ENVÍO:

Tanto para envío prioritario, como para envío estándar se debe tomar en cuenta lo siguiente:

- Si el pedido se completa antes de las 18hrs, el envío se realizará al siguiente día hábil.
- Si el pedido se completa después de las 18hrs o en día no hábil, el pedido se enviará al segundo día hábil después de la compra.

CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

Devolución de la mercancía:

Si la forma de pago que elegiste fue Depósito Bancario u OXXO, y el pago todavía no se realizó, el pedido será cancelado automáticamente, en el plazo de vencimiento que figura en el depósito, sin cualquier tipo de cobranza.

Si compraste el producto y no estás satisfecho podrás solicitar una devolución, para lo cual deberás comunicarte con nuestra área de soporte al cliente a la cuenta de correo: sopORTE@tiangoverde.com o al Whatsapp: [7226670209](https://www.whatsapp.com/business/profile/7226670209) e informar los motivos de tu inconformidad con todos los detalles asociados a tu compra.

- Motivo del cambio.
- Características de la prenda (Tipo, Talla, SKU).
- Fecha en que lo recibiste y detalles asociados a tu compra.

Una vez aprobada la solicitud de devolución, deberás enviar de regreso tu prenda a la dirección que te proporcionará el área de servicio al cliente.

Cuando Tiango Verde recibe la prenda revisa las condiciones en las que se encuentra, una vez finalizada la inspección (24hrs, después de haber recibido la mercancía) se pondrá en contacto con el cliente para informar el resultado de la inspección. Si el resultado de la inspección es positivo, se procederá a realizar la devolución del monto de la compra.

Cuando esta situación ocurre, el cliente deberá pagar por el flete del envío de la prenda que va a cambiar.

¿Después de solicitar un cambio, en cuánto tiempo recibiré mi pedido?

Los plazos para el cambio pueden variar según el tipo de artículo y la localidad donde vives. Por lo general el plazo es de 5 a 7 días hábiles, después de enviado el producto que se desea cambiar.





El plazo para autorizar el pedido de cambio, en nuestro stock es de hasta 7 días hábiles. Después de ese plazo de entrega, es el mismo al de un pedido común.

Tiango Verde se compromete a notificar el estatus de la entrega en el momento que sea solicitado por el cliente, siempre que sea dentro del horario de oficina (8:00 a 19:00 hrs en cualquier día hábil).

Cuando esta situación ocurre, el cliente deberá pagar por el flete del envío de la prenda que va a cambiar.

¿Cuáles son los tiempos para efectuar una solicitud de devolución?

El cliente deberá solicitar su devolución en un plazo no mayor a 48 hrs de haber recibido el producto.

Una vez que el cliente notifica su deseo de hacer una devolución, se le envía por medio de correo electrónico la Orden de Devolución y se le solicita completar el formulario y enviarlo de regreso en un lapso no mayor a 48 horas.

Atención: La devolución de los productos, será efectuada solamente después de llevar a cabo una inspección sobre las condiciones del producto por parte del personal de nuestro Centro de Distribución. El producto no podrá presentar ninguna señal de uso.

TIANGO VERDE

www.tienda.tiangoverde.com

sopORTE@tiangoverde.com

7226670209

