

## FAQ´s (Preguntas Frecuentes)

### 1. ¿Cuáles son los métodos de pago disponibles?

En Tiango Verde tenemos una amplia gama de opciones de pago, elige la que más te conviene.

- **Pago con transferencia bancaria SPEI**

Al terminar tu pedido te enviaremos un correo electrónico con las instrucciones para realizar la transferencia interbancaria vía SPEI. Tu pago se acreditará a tu cuenta en tiempo real.

- **Tarjeta de crédito**

Aceptamos tarjeta de crédito MasterCard, Visa y American Express

Al elegir pagar con tarjeta de crédito, nos pondremos en contacto con tu banco para la autorización, después de ser confirmado tu pago y pedido será enviado.

La transacción de pago se realiza en un ambiente totalmente seguro.

IMPORTANTE: Si nuestro Centro de Riesgo lo considera necesario esta forma de pago podría estar sujeta a la confirmación de datos por teléfono o correo electrónico. Esta medida se adopta para garantizar la seguridad del tarjetahabiente.

- **Tarjeta de Débito**

Aceptamos tarjeta de crédito MasterCard, Visa y American Express

La transacción de pago se realiza en un ambiente totalmente seguro.

- **Pago con depósito a cuenta (Oxxo)**

Al terminar tu pedido te enviaremos un correo electrónico con tu referencia numérica la cual deberás presentar en cualquier sucursal Oxxo del país mencionando el método de pago Oxxo Pay para realizar tu pago. Este pago se acreditará a tu cuenta en tiempo real. Recuerda que Oxxo cobrará una comisión al momento de realizar el cargo.

*Para compras por medio de los métodos OXXO y SPEI, el pedido se enviará después de acreditar el pago.*



## 2. ¿Cómo sé que mi pedido fue aprobado?

Si el pago de algún pedido se realiza con algún tipo de tarjeta este se aprueba al momento de que el pago se marque con el estatus de "Exitoso", la misma página lo indicará mediante una alerta.

El estatus de los pedidos se puede revisar siempre desde un link que llega vía correo electrónico al comprador.

Para compras por medio de los métodos OXXO y SPEI, el pago se acreditará inmediatamente después del pago, antes de eso, el pedido estará con estatus "Pendiente de pago"

## 3. ¿Si pago con Depósito Bancario, tengo descuento?

Por el momento no es posible realizar el pago vía depósito bancario y la forma en que decidas efectuar el pago no determina una variación en el precio, pero te da como beneficio el poder comprar a meses sin interés. El número de parcialidades depende del monto de la compra y el tipo de tarjeta (revisa formas de pago).

## 4. ¿Cómo funciona el proceso de aprobación para los pedidos?

Para tu seguridad, se realiza un análisis minucioso de todos los pedidos recibidos, así te garantizamos una entrega que alcance tus expectativas.

Si hay alguna información que necesitemos para complementar la aprobación de tu pedido nuestro departamento de Servicio al Cliente se comunicará contigo por teléfono o correo electrónico.

Deberás enviar la confirmación de datos que te solicite nuestra área de soporte a clientes, en un lapso de 24 horas hábiles después de recibir el correo, de lo contrario tu pedido puede ser cancelado y/o el envío se verá afectado en los tiempos de entrega.

## 5. He recibido un correo electrónico diciendo que mi pedido está pendiente. ¿Qué pasa si mi pago no es aprobado?

En este caso, consulta con tu banco para saber cuál es el motivo que impide el pago. Después, por favor ponte en contacto con nuestra área de servicio al cliente a la cuenta de correo electrónico [soporte@tiangoverde.com](mailto:soporte@tiangoverde.com) o vía Whatsapp al [7226670209](tel:7226670209), y te apoyaremos para resolver cualquier problema pudiera presentarse durante el proceso de compra.





## 6. Ya hice el pago y mi compra no ha llegado, ¿quién me ayuda?

Por favor escríbenos a [sopORTE@tiangoverde.com](mailto:sopORTE@tiangoverde.com) con los detalles de tu compra o mándanos un Whatsapp al [7226670209](https://www.whatsapp.com/business/profile/7226670209), para atender tu solicitud y brindarte la ayuda necesaria. verificaremos a la brevedad tu solicitud y podrás recibir respuesta en menos de 24hrs.

## 7. ¿No estoy conforme con la prenda que me llegó? Quiero cambiarla.

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](mailto: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.

Para atender tu solicitud y brindarte la ayuda necesaria, verificaremos tu petición y recibirás respuesta directamente de un asesor Tiango Verde en menos de 24hrs.

Te pedimos consultar nuestro documento sobre términos y condiciones en donde podrás encontrar el detalle de los aspectos relacionados con la devolución de mercancía.

## 8. ¿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](mailto:sopORTE@tiangoverde.com) o mándanos un Whatsapp al [7226670209](https://www.whatsapp.com/business/profile/7226670209), con gusto te ayudaremos.



## 9. ¿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

## 10. Quiero otra prenda igual a la que compré, ¿por qué no tienen inventario?

Los productos que comercializamos en Tiango Verde no son fabricados o producidos bajo demanda, la iniciativa busca extender la vida útil de las prendas que se encuentran en muy buen estado, por lo que la mayor parte de los productos que tenemos son piezas únicas, asegurando siempre que cumplan con estándares y protocolos de calidad e higiene que garanticen la salud y seguridad de usted y su familia.



## 11. ¿Cómo ayudan al planeta?:

Tiango Verde es una iniciativa que tienen un alto impacto social y ecológico que se genera mediante los siguientes puntos:

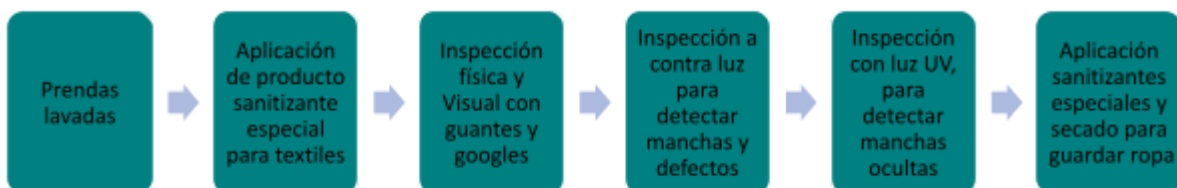
Promovemos el uso y reúso de:

- Ropa, calzado y accesorios de mujer, hombre, niñas y niños.
- Juguetes y muebles para niños y productos para su cuidado.
- Acercamos productos de calidad y “marca” de forma legal, a personas que no pueden costear una prenda nueva.
- Ayudamos a las familias a generar ingresos de artículos y prendas que ya no utilizan y que están en buenas condiciones.
- Ayudamos a generar conciencia sobre los hábitos de consumo y el uso y reúso de productos en buen estado en estudiantes y escuelas, todo lo anterior para impactar de forma positiva al medio ambiente.
- Promovemos el ahorro en tiempos difíciles.

## 12. Cuál es el proceso de sanitización que siguen para desinfectar las prendas y garantizar su uso.

Todos los artículos que ponemos a la venta cumplen con una serie de filtros y condiciones específicas, que garantizan su uso de forma segura y con la mayor higiene.

El proceso de desinfección al que se someten todas las prendas una vez que llegan a nuestro almacén se describe a continuación:



## 13. ¿Puedo vender algún artículo o prenda?

Si, tú puedes contribuir con el cuidado del planeta, sólo te pedimos que revises nuestras políticas y criterios de aceptación en el apartado de [Términos y condiciones Vendedor](#). Si tus prendas cumplen con los estándares, entonces da clic aquí en nuestra página [www.tiangoverde.com](http://www.tiangoverde.com) para iniciar tu proceso de “valuación”.



14. ¿Qué tipo de artículos puedo vender en Tiango Verde?

Verifica el siguiente documento en donde se detallan las características y condiciones de los productos que compramos. [Términos y condiciones Vendedor.](#)

