

## **Política de Envíos**

**TEN-PAC** te envía tu pedido hasta tu domicilio asegurándote que los recibirás en tiempo y forma, asegurándote que te llegarán en perfectas condiciones, todo ello gracias en conjunto a los mejores servicios de paquetería.

## **Tiempo de entrega**

El tiempo de entrega es de 3 a 5 días hábiles en la Sucursal Pachuca y en CDMX ubicada de Laguna de Mayran 440, en la sucursal de Querétaro es un tiempo estimado de para los envíos la entrega es de 8 días hábiles.

## **Política de Devoluciones por defecto de fabricación.**

El plazo de devolución es de 15 días naturales a partir de la entrega del producto.

## **Requisitos para devoluciones**

Se deberá enviar un correo [atencionaclientes@tenpac.com.mx](mailto:atencionaclientes@tenpac.com.mx) con motivos de la devolución antes de que se cumplan los 15 días naturales desde la entrega del calzado.

El producto deberá devolverse en las mismas condiciones en que se entregó y deberá llegar en su empaque original y por correo electrónico se darán instrucciones para que el producto lo pueda enviar a nuestras instalaciones.

## **Política de Devoluciones**

Se deberá tomar una foto del producto a devolver, mostrando claramente el defecto de fabricación. En caso de que el daño no sea visible no hay necesidad de enviar ninguna foto.

Una vez que se reciba el producto el departamento de Calidad de TEN-PAC procederá con un reporte y análisis por el defecto de fabricación, en el cual emitirá un falló en el cual determina si procede o no el cambio.

Si existe un daño del producto por un mal uso o provocado se procederá a reenviar el mismo calzado.

## **CAMBIO**

Únicamente se realizan cambio de talla, el cual tendrá un costo de envío a nuestras instalaciones y de regreso a tu domicilio, el importe lo podrás obtener solicitándolo al correo electrónico [atencionaclientes@tenpac.com](mailto:atencionaclientes@tenpac.com). Si recibiste una talla que no pediste el cambio no tendrá costo alguno.

**\*\*\*NO HAY CAMBIO POR MODELO NI EN MODELOS DE OFERTAS**

## **Política de REEMBOLSO**

Puedes solicitar tu reembolso de compra siempre y cuando el calzado no haya sido enviado a tu domicilio, si el envío fue realizado entonces deberás notificarlo al correo [atencionaclientes@tenpac.com](mailto:atencionaclientes@tenpac.com). En este caso se te cobrará la guía con la que nos devolverás el calzado que se te envió y se cobrará la comisión de Mercado Pago.

Para solicitar un reembolso, es necesario que cuentes con la siguiente información, la cual deberá ser enviada por correo electrónico [atencionaclientes@tenpac.com](mailto:atencionaclientes@tenpac.com), WhatsApp 5521055311 y/o por llamada telefónica.

1. Nombre y número de pedido de la compra.
2. Motivo por el cual se requiere el reembolso.
3. Método que de compra.
4. Fotos (Como evidencia)

## **Contacto de atención a clientes**

5521055311/5552601500

ext

101

112

Lunes a Viernes – 9 A.M. a 5 P.M.