

## ALIADOS EN LOGÍSTICA

EL TEMPLO DE LA MODA S.A.S. realiza despachos a todos los municipios del territorio colombiano a través de su transportadora aliada: COORDINADORA.

## TIEMPO DE ENTREGA

Nuestra promesa de entrega es aproximadamente de 4 días hábiles para las ciudades principales, 5 días hábiles para otras ciudades principales y hasta 12 días hábiles para otros destinos. Podemos tener variación en los tiempos de entrega, por factores como: alto flujo de pedidos o eventos externos no controlables, sin embargo al finalizar tu compra, podrás ver el tiempo estimado de entrega. Se entregará únicamente a quien realizó el pedido o a quien se haya designado para recibirlo, con número de cédula.

Siempre deberá recibir el producto una persona mayor de edad, autorizada previamente al despacho del producto. La promesa de entrega iniciará una vez se haya recibido y confirmado el pago por cualquiera de los medios que acepta [www.eltemplodelamoda.com.co](http://www.eltemplodelamoda.com.co) . El pago será registrado inmediatamente a través de la pasarela de pago. En el momento de la aprobación del pago de tu orden, recibirás un correo electrónico con la confirmación del mismo.

En nuestra página web [www.eltemplodelamoda.com.co](http://www.eltemplodelamoda.com.co) en la opción 'Rastreo de guías" podrás ingresar el número de guía enviado a tu correo, después de que tu pedido haya sido facturado y hacer seguimiento al estado de tu pedido.

Si en el momento de la entrega del producto, evidencias daños en el empaque, debes registrarlo en la guía de la Transportadora y contactarnos en la línea de Servicio al Cliente de Lunes a Viernes de 8AM a 6PM y los Sábados de 8AM a 12M. También nos puedes escribir al mail: [protecciondatos@eltemplodelamoda.com.co](mailto:protecciondatos@eltemplodelamoda.com.co)

## COSTOS DE ENVÍO

Se calculan de acuerdo con el peso y la ciudad destino.

## CAMBIOS

[www.eltemplodelamoda.com.co](http://www.eltemplodelamoda.com.co), admite cambios por concepto de: Talla, Color o Referencia, en un plazo máximo de 8 días calendario, a partir de la fecha de entrega del producto. No se aceptan cambios de Ropa Interior

## PROCEDIMIENTOS PARA EL CAMBIO

Si el cambio es por gusto o por retracto. El Cliente deberá ir a la transportadora llenar la guía de devolución y entregar el producto en perfecto estado, con sus etiquetas. El cual no deberá haberse usado o dañado.

## GARANTIA

Sí el producto presenta algún defecto o falla a pesar de haber cumplido con todas las recomendaciones de cuidado, uso o mantenimiento contenidos en los instructivos, se debe solicitar la garantía; Los tiempos establecidos a partir de la fecha de entrega del producto son: 30 días calendario. Se sugiere la presentación de la factura de compra y siempre enviar el producto objeto de reclamo, a través de la transportadora o entregar en el Almacén El Templo de la Moda S.A.S. más cercano. En el caso de no tener la factura, suministrar los datos del pedido para ubicar la factura con la cual se tramitará la devolución.

## PROCEDIMIENTO DE LA RECLAMACIÓN

Dirigirse a la transportadora o al Almacén El Templo de la Moda S.A.S., más cercano y entregar el producto objeto de reclamación y la factura de compra, si se tiene.

Al consumidor se le entregará copia de la guía si el producto fue entregado en la transportadora y copia del formato de Quejas y Reclamos, el cual se diligenciará en el almacén.

El Templo de la Moda S.A.S. enviará la reclamación junto con el producto al Departamento de Servicio al cliente en Cali.

En un período de 8 a 15 días hábiles, nuestro personal calificado, dará una respuesta, (Este periodo no incluye el tiempo necesario en caso de un arreglo al producto o revisiones de Calidad externas). Esta respuesta podrá contener las siguientes opciones:

Arreglo: En caso de que este se pueda practicar y garantizar, se procederá a realizarlo.

Cambio: si ocurre en nuestras tiendas, se generará un documento por el valor facturado al momento de la compra, para sustituir el producto por el mismo u otro diferente; en caso de que el valor del producto entregado a cambio sea superior, el cliente deberá pagar el excedente.

Si el producto objeto de reclamo se lleva a través de la transportadora, el cliente recibirá una carta de respuesta y el reintegro de acuerdo con la forma de pago realizada.

Solo se autoriza el cambio cuando no se pueda practicar el arreglo, la solicitud esté dentro del tiempo de garantía y se compruebe la existencia de un problema de calidad.

Negado: Negación de la reclamación por no haberse encontrado inconvenientes de calidad o haberse vencido el tiempo de garantía.

Debes tener en cuenta que:

Los cambios de los productos, siempre se realizarán por el valor que fueron comprados.

Por salud e higiene ropa Interior no tienen cambio.

El producto no debe haber sido usado, lavado o dañado. Debes conservar las etiquetas originales, debe devolverse en el empaque original.

La solicitud de devolución de dinero por compras realizadas en la página web solo aplicará por este medio o a través de los puntos de venta de El Templo de la Moda.

Nota: Para hacer la devolución del envío puedes utilizar el mismo empaque en que te entregamos tu pedido o utilizar un empaque de tu preferencia, sin embargo es importante que el empaque sea el adecuado según la naturaleza del producto para que no se vea afectada su integridad durante el proceso de transporte.

Recuerda que para el trámite del envío deberás contactarte con un agente de Servicio al Cliente, quien te indicará los pasos a seguir y posteriormente programará la recogida del producto en la dirección acordada.

Una vez recibamos tu producto de vuelta en nuestra bodega, verificaremos las condiciones en que se encuentra el producto, El Templo de la Moda tendrá (5) días hábiles para informarte si tu producto cumple con los criterios establecidos para hacer el cambio por talla, referencia, color o bono para adquirir otro producto o devolución del dinero.

En caso de que tu producto no cumpla con los criterios de nuestra política de cambios y garantías. Servicio al Cliente entregará la respuesta al reclamante. Los tiempos de aceptación para el cambio, según la política de El Templo de la Moda. son:

Cambio del producto por talla, color o referencia: se despachará en cinco (5) días hábiles después de haber recibido el producto en nuestra bodega y a partir de este momento aplican los mismos tiempos de entrega ya establecidos para las compras.