

Términos y Condiciones

En adelante ponemos a su disposición los términos y condiciones aplicables al programa de “Compras por suscripción TENA” (en lo sucesivo la “**Suscripción**”). Le solicitamos atentamente leer íntegramente estos términos y condiciones antes de otorgar su consentimiento a los mismos, pues al utilizar la Suscripción, se entiende que usted (en adelante, el “**Cliente**” o “**Suscriptor**”) los ha aceptado por lo que sus compras a través de la Suscripción quedarán sujetas al cumplimiento de los requisitos y condiciones aquí establecidos.

1. **Proveedor:** La Suscripción es operada por Essity Higiene y Salud México, S.A. de C.V. (en lo sucesivo “**TENA**®”), con domicilio ubicado en avenida Santa Fe 428, Torre II, piso 12, Santa Fe, Alcaldía Cuajimalpa de Morelos, C.P. 05300, Ciudad de México, México.
2. **Territorio:** La Suscripción es válida en toda la República Mexicana. Los productos que el Cliente adquiera a través de la Suscripción solamente podrán entregarse en dicho territorio.
3. **Medio para dudas, asistencia, reclamaciones y aclaraciones:** Si tiene alguna duda, requiere asistencia, o desea formular una reclamación o solicitar una aclaración, puede contactarnos a través del correo electrónico de atención a clientes de TENA®: atenciontena@hi-marketing.com y/o llamarnos al teléfono con extensión 800-522-5050
4. **Restricciones:**
 - a. La Suscripción no es canjeable por dinero y no es transferible.
 - b. Para poder activar y disfrutar de los beneficios de la Suscripción, el Cliente deberá completar los campos requeridos en el formulario disponible en <https://www.tena.com.mx/account#/subscriptions>. El Cliente será responsable de la veracidad y precisión de los datos que registre para la activación de la Suscripción, así como de actualizarlos en caso de que los mismos cambien. El ingreso de datos incorrectos, o incompletos por parte del Cliente, puede implicar que éste no disfrute plenamente de los beneficios derivados de la Suscripción, sin responsabilidad para TENA®. Asimismo,
 - c. TENA® se reserva el derecho de restringir el acceso en aquellos casos en que se detecten inconsistencias o manipulación en la información proporcionada.
 - d. TENA® se reserva el derecho de cancelar o restringir la cuenta o Suscripción del Cliente si se detecta algún uso indebido de su sitio en línea.
5. **Requisitos:**

Podrán adquirir la Suscripción todas aquellas personas que cumplan con lo siguiente:

 - a. Ser mayor de edad. Los padres o tutores son responsables de supervisar la conducta de los menores de edad que ingresen al sitio en línea de TENA®.
 - b. Contar con identificación oficial vigente. Se acepta la credencial de elector expedida por el INE o pasaporte.
 - c. Proporcionar un domicilio en la República Mexicana.
 - d. Proporcionar un comprobante del domicilio. Se aceptan recibos de luz, agua o teléfono con una antigüedad no mayor a tres meses.
6. **Suscripción y pago:** Al suscribirse, el Cliente acepta que TENA® hará el cargo automático correspondiente a el pago utilizando la información sobre los medios de pago proporcionada por

el Cliente, con los montos y la periodicidad que el Cliente ha elegido en el proceso para la activación de su Suscripción. El Cliente puede cancelar su Suscripción en cualquier momento, pero no se realizarán reembolsos por pagos efectuados antes de la fecha de cancelación.

- a. TENA® se reserva el derecho de modificar los precios de la Suscripción y de los precios de los productos que los Clientes adquieran por medio de ésta en cualquier momento. Cualquier cambio en los precios será notificado al Cliente antes de su implementación. En caso de que el Cliente no esté de acuerdo con la modificación del precio, podrá cancelar su Suscripción. Sin embargo, la continuación del uso de la misma, después de la fecha de efectividad del nuevo precio, constituirá la aceptación de éste por parte del Suscriptor.

7. Entrega de productos: Los productos adquiridos a través de la Suscripción serán entregados en la dirección proporcionada por el Cliente para tales efectos. TENA® no se hace responsable por retrasos en la entrega causados por factores externos como condiciones climáticas o la seguridad, incluyendo, pero no limitado a disturbios, actos de terrorismo, o cualquier otra situación ajena al control de TENA® que comprometa la seguridad o afecte la logística de entrega.

8. Política de devoluciones: Si el Cliente no está satisfecho con los productos recibidos, puede solicitar una devolución dentro de los 30 días naturales posteriores a la entrega de acuerdo con el procedimiento establecido en el siguiente hipervínculo: <https://www.tena.com.mx/institucional/politica-de-devolucion>

- a. Los reembolsos únicamente serán válidos sobre los productos especificados en el hipervínculo anterior.
- b. En caso de procesarse un reembolso, éste se realizará por el monto indicado en el ticket de compra y únicamente cuando se cumplan las condiciones de uso de producto especificadas en el hipervínculo anterior.
- c. No se atenderán solicitudes de reembolso fuera del plazo de 30 días naturales.
- d. Será válido sólo el reclamo de los productos que están reflejados en el ticket de compra.
- e. Si no está satisfecho con los productos recibidos, puede solicitar una devolución dentro de los 30 días posteriores a la entrega. Los productos deben estar en su estado original y sin uso. En caso de recibir mercancía incorrecta, incompleta o en mal estado, el consumidor tiene derecho a solicitar el reemplazo del producto o el envío del producto faltante. Para gestionar una devolución o reemplazo, por favor contacte a servicio de atención al cliente TENA®: atenciontena@hi-marketing.com y/o llamarnos al teléfono con extensión 800-522-5050

9. Protección de Datos: TENA® tratará los datos que recabe del Cliente, de conformidad con el aviso de privacidad disponible en: [Aviso de privacidad - TENA](#).

10. Modificaciones de los Términos y Condiciones: estos términos y condiciones as modificaciones serán publicadas en sitio web y entrarán en vigor inmediatamente. Es responsabilidad del revisar periódicamente los términos y condiciones para estar de cualquier cambio.