

## TÉRMINOS Y CONDICIONES

Última actualización: 31 de mayo de 2026

Razón social: Shalom Shoess

Domicilio comercial: Carrera 22 #29 – 29, Manizales, Colombia

Sitio web: <https://shalomshoes.com.co>

Correo de contacto: [soporte@shalomshoes.com](mailto:soporte@shalomshoes.com)

Teléfono de atención al cliente: 3218777096

### 1. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Estos Términos y Condiciones regulan el uso del sitio web y las transacciones realizadas en <https://shalomshoes.com.co>. Al efectuar una compra en nuestra tienda en línea, usted acepta plenamente estas condiciones.

### 2. COBERTURA Y ENVÍOS

Realizamos envíos exclusivamente dentro del territorio colombiano. Todos los pedidos se procesan de lunes a viernes.

#### Tiempos de entrega estimados:

- Ciudades principales: entre 1 y 3 días hábiles.
- Municipios y corregimientos: entre 2 y 5 días hábiles.

Los envíos se realizan a través de Inter Rapidísimo, con cobertura nacional. Todos los pedidos incluyen envío gratuito, sin cargos adicionales por transporte.

### 3. PAGOS Y FINANCIACIÓN

Aceptamos pagos a través de los métodos habilitados en las plataformas PayU y ADDI, así como transferencias bancarias.

- El pago debe realizarse en su totalidad al momento de confirmar el pedido.
- No se exige ningún pago anticipado o parcial.
- Todos los precios están expresados en pesos colombianos (COP) e incluyen los impuestos aplicables.
- En caso de usar financiamiento con ADDI, el cliente acepta sus condiciones directamente con dicha entidad.

#### **4. CAMBIOS Y CANCELACIONES**

No se aceptan devoluciones de dinero, excepto en los casos de cancelación antes del despacho. Solo se permiten cambios por talla, bajo las siguientes condiciones:

- El cliente deberá notificar el cambio dentro de los cuatro (4) días hábiles posteriores a la entrega.
- El producto debe estar sin uso, con su empaque original y en perfecto estado.
- Solo se autoriza un cambio por pedido.
- El cliente asume todos los costos de envío y embalaje relacionados con el cambio.

Para cancelar un pedido, podrá hacerlo siempre que el envío no haya sido realizado.

- Si el pago fue por transferencia, se devolverá el valor total.
- Si el pago fue realizado mediante PayU o ADDI, se devolverá el valor descontando las comisiones cobradas por dichas plataformas.

#### **5. GARANTÍA**

Todos nuestros productos cuentan con una garantía de dos (2) meses por defectos de fabricación, como desprendimientos de suela o descosidos.

La garantía aplica únicamente sobre defectos atribuibles al proceso de producción y no cubre el desgaste natural ni el uso indebido del calzado.

Durante este período, se realizará el cambio del producto por uno nuevo del mismo modelo y talla (sujeto a disponibilidad). En caso de no haber disponibilidad, se ofrecerá una referencia equivalente o un bono para una futura compra.

*No se reconocerán garantías en los siguientes casos:*

- Desgaste o deterioro natural del producto.
- Mal uso, limpieza inadecuada o exposición a líquidos o calor.
- Rasgaduras, rayones, manchas, deformaciones o quemaduras.
- Modificaciones realizadas por terceros.
- Uso en actividades distintas al fin previsto (senderismo, deporte, etc.).
- Cuando el cliente haya aceptado previamente un producto con defectos informados.

Para hacer efectiva la garantía, el cliente debe comunicarse escribiendo a [sopORTE@shalomshoes.com](mailto:sopORTE@shalomshoes.com) e incluir en el mensaje el número de pedido junto con fotografías que evidencien el defecto del producto.

## **6. PRODUCTOS EN PROMOCIÓN (SECCIÓN SALE)**

Los productos adquiridos en la sección “Sale” o con descuento se consideran ventas finales. No aplican para cambios, devoluciones ni reembolsos.

Estas referencias pueden incluir últimas unidades, temporadas anteriores o productos con ligeros detalles que no afectan su funcionalidad.

## **7. DERECHO DE RETRACTO**

En los términos de la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor), el cliente tiene derecho a retractarse de su compra dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la entrega del producto.

Para ejercer este derecho:

- El producto debe devolverse en las mismas condiciones en que fue entregado, sin uso y con todos sus empaques originales.
- El cliente asumirá los costos de devolución.
- La devolución del dinero se realizará dentro de los 30 días calendario posteriores a la recepción del producto devuelto.

*Este derecho no aplica en los siguientes casos:*

- Productos personalizados.
- Productos adquiridos con descuento u ofertas especiales.

## **8. PROTECCIÓN DE DATOS**

Al utilizar nuestros servicios, usted acepta el tratamiento de sus datos personales de acuerdo con nuestra [Política de Privacidad](#), la cual detalla cómo se recopila, usa y protege su información.

## **9. MODIFICACIONES A LOS TÉRMINOS**

Shalom Shoes se reserva el derecho de modificar estos Términos y Condiciones en cualquier momento. Las modificaciones serán publicadas en el sitio web y entrarán en vigencia a partir de su publicación.