

Política de Privacidad

1. POLÍTICA DE PRIVACIDAD

En Shanti nos comprometemos con la privacidad, seguridad y confidencialidad de los datos personales de nuestros usuarios, clientes y visitantes. Esta política establece cómo recopilamos, usamos, protegemos y gestionamos la información que nos proporcionas al interactuar con nuestro sitio web shanti.com.co o canales de atención.

2. CAMBIOS EN LA POLÍTICA DE PRIVACIDAD

Nos reservamos el derecho de modificar esta política en cualquier momento. Cualquier cambio será publicado en esta misma página, acompañado de la fecha de última actualización. Le recomendamos revisarla periódicamente para estar informado sobre cómo protegemos su información.

3. RECOPIACIÓN Y UTILIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN PERSONAL

La información personal que recopilamos tiene como finalidad:

- Procesar sus compras y brindarle soporte durante todo el proceso.
- Hacer seguimiento al envío de los productos.
- Enviarle información sobre lanzamientos, promociones, eventos y contenido relacionado con Shanti, si así lo autoriza.
- Mejorar su experiencia como usuaria.

No vendemos, alquilamos ni compartimos su información con terceros sin su consentimiento, salvo en los casos que sean necesarios para prestar el servicio (plataformas de pago, operadores logísticos).

4. INFORMACIÓN PERSONAL QUE RECOPIAMOS

Cuando compra o se comunica con nosotros, podemos solicitar y/o almacenar:

- Nombre completo
- Documento de identificación (cuando sea legalmente necesario)
- Dirección de entrega
- Número de teléfono

- Correo electrónico
- Información de pago (a través de pasarelas seguras)
- Preferencias de compra y navegación

También podemos recopilar datos no personales como ubicación aproximada, tipo de dispositivo, navegador, dirección IP, duración de visita, etc., con fines estadísticos o de optimización del sitio web.

5. DATOS DE MENORES

Nuestro sitio web no está destinado a menores de 18 años. No recopilamos intencionadamente información personal de menores. Si usted es padre, madre o tutor y cree que su hijo nos ha proporcionado información, contáctenos.

6. SEGURIDAD Y RETENCIÓN DE SU INFORMACIÓN

Implementamos medidas técnicas y organizativas para proteger su información personal. Retendremos sus datos solo durante el tiempo necesario para cumplir los fines descritos o lo requerido por ley.

7. SUS DERECHOS Y OPCIONES

Como titular de sus datos personales, tienes derecho a:

- Conocer, actualizar y rectificar tus datos.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada.
- Ser informada sobre el uso que se ha hecho de tus datos.
- Revocar la autorización o solicitar la supresión del dato, salvo cuando exista un deber legal o contractual que lo impida.

Para ejercer estos derechos, puedes escribirnos a shantibusinessandfitness@gmail.com

8. RECLAMACIONES Y CONTACTO

Si tiene alguna duda, queja o reclamo relacionado con el tratamiento de sus datos personales, puede contactarnos mediante:

Correo electrónico: shantibusinessandfitness@gmail.com

- WhatsApp: +57 322 282 4845

Responderemos en un plazo máximo de **15 días hábiles**, según lo estipulado por la ley.

POLÍTICA DE CAMBIOS, DEVOLUCIONES Y GARANTÍAS

En Shanti queremos que se sienta feliz y segura con su compra. Esta política aplica a todos los productos adquiridos a través de nuestra tienda virtual.

1. CAMBIOS

Se aceptan cambios por talla o referencia en un plazo máximo de **30 días calendario** desde la recepción del pedido.

Condiciones:

- El producto debe estar sin uso, sin lavar, con etiquetas y en perfectas condiciones.
- Debe presentarse el comprobante de compra.
- El cliente asume los costos de envío del cambio, excepto en caso de error por parte de Shanti.

No se realizan cambios en los siguientes casos:

- Prendas en promoción o con descuento
 - Productos personalizados
 - Ropa interior o prendas visiblemente usadas
-

2. GARANTÍAS

Todos los productos cuentan con garantía por defectos de fabricación por un periodo de **30 días calendario**.

Para hacer efectiva la garantía:

- Envíenos una solicitud con fotos del daño al correo shantibusinessandfitness@gmail.com
- Evaluaremos el caso. Si aplica, se procederá con reparación, cambio del producto o devolución del dinero.

La garantía no aplica en caso de:

- Mal uso o lavado incorrecto de la prenda
 - Deterioro por exposición a químicos o condiciones inadecuadas
 - Desgaste natural por uso
-

3. DEVOLUCIONES

Solo se aceptan devoluciones en caso de error por parte de Shanti (producto diferente al solicitado, talla incorrecta enviada, defecto de fábrica evidente).

Pasos para devolución:

- Reportar el caso dentro de los primeros 3 días después de recibir el producto.
 - Una vez aprobado, le indicaremos cómo devolver el producto sin costo adicional.
-

4. TIEMPOS DE RESPUESTA

- Cambios: hasta **5 días hábiles** para evaluación y coordinación.
- Garantías: hasta **15 días hábiles** para análisis, respuesta y acción.
- Devoluciones: máximo **8 días hábiles** desde la aprobación.