

TÉRMINOS Y CONDICIONES

Última actualización: agosto de 2026

Los presentes Términos y Condiciones regulan el acceso, la navegación, el uso y las compras realizadas en la tienda **Pulido Store**, marca operada por **JAKEMA S.A.S.**, sociedad identificada con NIT 901.663.248-2, con domicilio en la ciudad de Cartagena de Indias, Colombia (en adelante, "Pulido Store", "la Tienda" o "la Empresa"), tanto en sus tiendas físicas como en la tienda virtual pulidostore.com y su canal de ventas por WhatsApp.

TODOS LOS PRODUCTOS QUE VENDEMOS EN NUESTRAS TIENDAS SON TOTALMENTE ORIGINALES.

1. Aceptación de los términos

Al acceder, navegar, registrarse o realizar una compra en Pulido Store, el usuario declara que ha leído, entendido y aceptado íntegramente estos Términos y Condiciones, así como las políticas que los complementan (Política de Cambios, Devoluciones y Garantías; Política de Envíos; Política de Reversión de Pagos; y Política de Derecho al Retracto). Si el usuario no está de acuerdo con alguno de estos términos, debe abstenerse de utilizar el sitio y de realizar compras.

2. Capacidad y registro

Para comprar en Pulido Store, el usuario debe ser mayor de edad (18 años o más) y contar con plena capacidad legal para contratar y obligarse conforme a la legislación colombiana. El usuario se compromete a suministrar información veraz, exacta y actualizada durante el registro y el proceso de compra, y es responsable de la confidencialidad de sus credenciales de acceso y de las actividades realizadas desde su cuenta.

3. Productos, disponibilidad y originalidad

Todos los productos ofrecidos por Pulido Store son totalmente originales. Las imágenes, descripciones y características de los productos son de carácter informativo y pueden presentar variaciones menores de color o presentación por razones de fotografía, pantalla o procesos artesanales de fabricación. La disponibilidad de los productos está sujeta a existencias; en caso de que un producto no se encuentre disponible después de realizada la compra, Pulido Store informará al cliente y procederá a la reversión o devolución del dinero cuando corresponda.

4. Precios y promociones

Los precios de los productos se expresan en pesos colombianos (COP) e **incluyen IVA**. El costo de envío no está incluido en el precio del producto y se calcula según la ciudad de destino, mostrándose

de forma explícita en el resumen de compra. Pulido Store se reserva el derecho de modificar los precios en cualquier momento; el precio aplicable será el vigente al momento de confirmar la compra. En caso de error tipográfico o técnico evidente en el precio, Pulido Store podrá cancelar la orden e informar al cliente, procediendo a la devolución de los valores pagados.

5. Proceso de compra

El usuario selecciona los productos, los agrega al carrito, elige la dirección y ciudad de envío, escoge el medio de pago y confirma la compra. Una vez aprobado el pago, el cliente recibirá una confirmación por mensaje de texto y/o correo electrónico. La confirmación de la compra constituye la aceptación de estos Términos y Condiciones y de las políticas aplicables.

6. Medios de pago

Pulido Store dispone de los siguientes medios de pago:

Tarjeta de crédito y débito / PSE — pago en línea seguro (confirmación hasta 1 día hábil).

Pago contra entrega — el cliente paga en efectivo al recibir el pedido.

Sistecrédito — financiación de la compra en cuotas, sujeta a aprobación de la entidad.

Las transacciones en línea se procesan a través de pasarelas de pago y entidades autorizadas, que aplican sus propios estándares de seguridad. Pulido Store no almacena los datos financieros del cliente.

7. Envíos y entregas

Pulido Store realiza despachos a gran parte del territorio colombiano a través de transportadoras aliadas, con un tiempo estimado de entrega de **2 a 7 días hábiles** según la ciudad de destino, contados a partir de la confirmación de la compra. El costo del envío depende de la ciudad de destino. Las condiciones completas se detallan en la **Política de Envíos**, que forma parte integral de estos Términos y Condiciones.

8. Cambios, devoluciones y garantías

Pulido Store permite el cambio de productos por talla, color o referencia dentro de los plazos y condiciones establecidos, y atiende las garantías de sus productos de acuerdo con los tiempos definidos por tipo de producto. Todo lo relativo a cambios, devoluciones y garantías se rige por la **Política de Cambios, Devoluciones y Garantías**, en concordancia con la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor) y el Decreto 735 de 2013.

9. Derecho de retracto

El usuario podrá ejercer el derecho de retracto en las compras realizadas a distancia (tienda online y canal WhatsApp) y en las compras con financiación, dentro de los **cinco (5) días hábiles** siguientes a la entrega del producto, conforme al artículo 47 de la Ley 1480 de 2011. El procedimiento y las condiciones se detallan en la **Política de Derecho al Retracto**.

10. Reversión de pagos

En los casos previstos por la ley (fraude, operación no solicitada, producto no recibido, producto que no corresponde o defectuoso), el consumidor podrá solicitar la reversión del pago dentro de los **cinco (5) días hábiles** siguientes al conocimiento del hecho, de acuerdo con el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011 y el Decreto 587 de 2016. El procedimiento se detalla en la **Política de Reversión de Pagos**.

11. Propiedad intelectual

Todos los contenidos de la tienda virtual y de los canales de Pulido Store —incluyendo marcas, logotipos, nombres comerciales, textos, imágenes, diseños, gráficos y software— son propiedad de JAKEMA S.A.S. o de sus respectivos titulares y están protegidos por las normas de propiedad intelectual e industrial. Queda prohibida su reproducción, distribución, modificación o uso no autorizado sin el consentimiento previo y escrito de la Empresa.

12. Tratamiento de datos personales (Habeas Data)

Pulido Store, como responsable del tratamiento, recolecta y trata los datos personales de sus clientes con la finalidad de gestionar el registro, procesar las compras, realizar envíos, atender solicitudes, garantías y PQR, y enviar información comercial cuando el titular lo haya autorizado, de conformidad con la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios. El titular de los datos tiene derecho a conocer, actualizar, rectificar y suprimir sus datos, así como a revocar la autorización otorgada, presentando su solicitud al correo servicioalcliente@pulidostore.com. El suministro de datos y su tratamiento se realizan conforme a la Política de Tratamiento de Datos Personales de la Empresa.

13. Obligaciones y uso del sitio

El usuario se compromete a utilizar el sitio y los canales de Pulido Store de manera lícita, absteniéndose de realizar conductas que afecten su funcionamiento, seguridad o el de otros usuarios, o que infrinjan derechos de terceros o la ley. Pulido Store podrá suspender o cancelar el acceso de usuarios que incumplan estos Términos y Condiciones.

14. Responsabilidad

Pulido Store adopta medidas razonables para garantizar la disponibilidad y seguridad de su tienda virtual; no obstante, no será responsable por interrupciones, fallas técnicas o eventos de fuerza mayor

ajenos a su control. Tampoco será responsable por retrasos en la entrega atribuibles a las transportadoras, a información de envío incorrecta suministrada por el cliente o a eventos como clima, tráfico u otras novedades reportadas por la transportadora.

15. Peticiones, quejas y reclamos (PQR)

El usuario podrá presentar sus peticiones, quejas, reclamos o solicitudes a través de los canales de atención dispuestos por Pulido Store. Las solicitudes serán atendidas dentro de los términos establecidos por la ley y por las políticas aplicables.

Formulario web (PQR): pulidostore.com/pqrs

WhatsApp: 324 560 5342

Correo electrónico: servicioalcliente@pulidostore.com

Tienda virtual: pulidostore.com

Horario de atención: lunes a sábado de 8:30 a.m. a 6:00 p.m.

16. Modificaciones a los términos

Pulido Store se reserva el derecho de modificar o actualizar en cualquier momento estos Términos y Condiciones y las políticas que los complementan. Las modificaciones entrarán en vigencia desde su publicación en pulidostore.com. Se recomienda al usuario revisar periódicamente este documento. El uso continuado del sitio después de una modificación implica la aceptación de los nuevos términos.

17. Ley aplicable y jurisdicción

Estos Términos y Condiciones se rigen por las leyes de la República de Colombia, en especial por la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor) y demás normas concordantes. Cualquier controversia derivada de su interpretación o ejecución se someterá a la jurisdicción de los jueces y autoridades competentes de la ciudad de Cartagena de Indias, Colombia, sin perjuicio de los mecanismos de protección al consumidor previstos en la ley.

Pulido Store es una marca operada por JAKEMA S.A.S., NIT 901.663.248-2, con domicilio en Cartagena de Indias, Colombia. Este documento se complementa con la Política de Cambios, Devoluciones y Garantías, la Política de Envíos, la Política de Reversión de Pagos y la Política de Derecho al Retracto.