

# ZULU & NAT

## Políticas de Envío y Términos & Condiciones para Compartir Historias

Vigencia: 23/08/2025

### 1) Políticas de Envío

#### 1.1 Alcance

Estas políticas aplican a las compras realizadas en la tienda en línea de ZULU & NAT para productos físicos como maquillaje, ropa y accesorios, así como para materiales relacionados con experiencias presenciales. Para productos digitales, el acceso es inmediato y no aplica envío físico.

#### 1.2 Procesamiento del pedido

El procesamiento se realiza en días hábiles (lunes a viernes, excepto festivos). Los pedidos confirmados después de las 2:00 p. m. se procesan el siguiente día hábil. Pedidos que incluyen artículos personalizados, por pedido o en preventa pueden requerir tiempo adicional; dicha condición se informará antes de la compra.

#### 1.3 Tiempos de entrega estimados – Colombia

• Ciudades principales: 2 a 5 días hábiles. • Ciudades intermedias: 3 a 7 días hábiles. • Zonas rurales o de difícil acceso: 5 a 12 días hábiles. Los tiempos pueden variar por alta demanda, clima, bloqueos viales o causas ajenas al operador logístico. En ausencia de un término pactado, la entrega no podrá exceder 30 días calendario.

#### 1.4 Envíos internacionales

En caso de habilitarse, el tiempo estimado es de 7 a 25 días hábiles según el país y el régimen aduanero. Impuestos, aranceles y cargos de nacionalización son asumidos por la persona compradora. La fecha exacta de entrega puede variar por inspecciones aduaneras.

#### 1.5 Costos de envío

El costo de envío se calcula automáticamente en el checkout con base en destino, peso/volumen y promociones vigentes. Las opciones de envío gratuito o tarifas planas se comunicarán cuando apliquen.

#### 1.6 Seguimiento y notificaciones

Una vez despachado, enviaremos el número de guía y el enlace de rastreo por correo electrónico y/o WhatsApp. Si no recibes la notificación en 24 horas hábiles desde el despacho, contáctanos por nuestros canales de servicio.

#### 1.7 Dirección de entrega y reexpediciones

Es responsabilidad de la persona compradora suministrar una dirección completa y correcta. Si se requiere corrección o cambio de dirección después del despacho, podrán generarse costos adicionales y el plazo de entrega se puede extender.

## 1.8 Intentos de entrega

El operador logístico realizará uno o varios intentos de entrega. Si no es posible entregar por ausencia o datos incompletos, el paquete podrá retornar a nuestra bodega. El reenvío se coordinará contigo y puede generar un nuevo cobro de envío.

## 1.9 Recepción, verificación y novedades

Te recomendamos verificar el estado del empaque al recibir. En caso de daño visible, pérdida de unidades o faltantes, registra la novedad con el transportador y repórtala a ZULU & NAT dentro de las 48 horas siguientes, adjuntando fotos del empaque y del producto para gestionar el caso con el operador logístico.

## 1.10 Envíos parciales y productos en preventa

Para agilizar la entrega, un pedido puede enviarse en múltiples paquetes sin costo adicional. Los productos en preventa se enviarán según la fecha estimada publicada al momento de la compra.

## 1.11 Derecho de retracto y devoluciones por compras no presenciales

De acuerdo con la normativa colombiana, puedes ejercer el derecho de retracto dentro de los 5 días hábiles siguientes a la entrega del producto. La devolución debe hacerse en las mismas condiciones en que fue recibido (nuevo, sin uso, con empaques y sellos intactos). Los gastos de transporte por retracto son asumidos por el consumidor. El reembolso se gestionará dentro de los 15 días calendario siguientes a la recepción de la solicitud y del producto en bodega, aplicado al mismo medio de pago o al acordado.

## 1.12 Excepciones por razones de higiene y personalización

Por razones de higiene y seguridad, no aceptamos cambios o devoluciones de cosméticos abiertos o usados, prendas íntimas y artículos personalizados, salvo que apliquen por garantía legal por defectos de calidad. La garantía legal se gestiona conforme a la ley vigente.

## 1.13 Pérdida, robo o entregas marcadas como “entregado”

Si la guía registra el envío como entregado y no has recibido el paquete, iniciaremos una verificación con el operador logístico. ZULU & NAT acompañará el caso hasta su cierre. Cuando la pérdida o daño sea atribuible al transportador, se aplicarán los procedimientos y tiempos del operador para el reconocimiento correspondiente.

## 1.14 Contacto de soporte de envíos

Correo: [zulustore.service@gmail.com](mailto:zulustore.service@gmail.com) | WhatsApp: +57 350 213 3721. Horario: L-V 9:00 a. m. – 6:00 p. m.

Nota legal: estas políticas respetan los derechos del consumidor y podrán actualizarse según cambios regulatorios.

## 2) Términos & Condiciones para Compartir Historias (Formulario “Tu Historia”)

Al enviar tu historia a ZULU & NAT autorizas su revisión y posible publicación en nuestros canales (sitio web, blog, redes sociales, newsletter, podcast, YouTube y eventos), bajo los términos descritos a continuación. Marcando la casilla de aceptación confirmas que leíste y aceptas estas condiciones y nuestra Política de Tratamiento de Datos Personales.

### 2.1 Datos solicitados

Solicitaremos: Nombre, Apellido, Fecha de nacimiento, País y ciudad de residencia, Correo electrónico y el texto de tu historia. De forma opcional, puedes autorizar que publiquemos tu nombre y ciudad o elegir publicación anónima.

### 2.2 Edad mínima

Debes ser mayor de 18 años. Si tienes entre 14 y 17 años, solo podrás participar con autorización expresa, previa y verificable de madre, padre o representante legal.

### 2.3 Titularidad del contenido

Declaras que tu historia es original y que tienes los derechos necesarios para compartirla. No incluirás textos, imágenes o audios de terceros sin autorización.

### 2.4 Licencia de uso no exclusiva

Nos concedes una licencia no exclusiva, gratuita, transferible y mundial para usar, reproducir, editar por estilo/longitud, adaptar, traducir, distribuir y comunicar tu historia en los canales de ZULU & NAT. Podremos crear piezas derivadas (por ejemplo: posts, carruseles, reels, episodios de podcast o guiones para eventos), siempre respetando el sentido del relato.

### 2.5 Imagen, voz y seudónimo

Si decides adjuntar foto, audio o video, autorizas su uso bajo esta misma licencia. Podrás optar por publicación con tu nombre, con seudónimo o en formato anónimo.

### 2.6 Moderación y publicación

ZULU & NAT puede revisar, curar o no publicar contenidos que contengan datos sensibles no autorizados, lenguaje discriminatorio, violencia explícita, incitación al odio o que no sean coherentes con nuestra línea editorial. No garantizamos publicación ni plazos específicos.

### 2.7 Derechos sobre datos personales

Tratamos tus datos conforme a la legislación colombiana. Como titular, puedes conocer, actualizar, rectificar y suprimir tu información, y revocar la autorización de tratamiento. Para ejercer estos derechos, escríbenos a [zulustore.service@gmail.com](mailto:zulustore.service@gmail.com).

## 2.8 Revocatoria de autorización y retiro de contenido

Puedes solicitar que, hacia futuro, no sigamos utilizando tu historia. Haremos los mejores esfuerzos para retirarla de medios digitales controlados por ZULU & NAT. Entiendes que no siempre es posible retirar copias ya compartidas por terceros o materiales ya impresos o descargados.

## 2.9 Responsabilidad y límites

ZULU & NAT no se hace responsable por el uso que terceros hagan de contenidos ya públicos. No habrá compensación económica por la publicación de historias, salvo acuerdo escrito en contrario.

## 2.10 Ley aplicable y contacto

Estos términos se rigen por la legislación de la República de Colombia. Cualquier solicitud o inquietud sobre estos términos o el tratamiento de datos debe dirigirse a: [zulustore.service@gmail.com](mailto:zulustore.service@gmail.com).

## Texto de aceptación para el formulario:

«He leído y acepto los Términos & Condiciones y la Política de Tratamiento de Datos Personales de ZULU & NAT.»

Última actualización: 23/08/2025