

Preguntas Frecuentes (FAQ) Tienda Solidaria Somos.

1. ¿Qué es la Tienda Solidaria Somos?

Es una iniciativa que busca apoyar emprendimientos con propósito social, promoviendo el consumo consciente y generando impacto positivo en comunidades. A través de este canal, conectamos a los clientes con productos que no solo cumplen una función comercial, sino que también aportan al desarrollo social.

2. ¿Dónde puedo comprar los productos?

Puedes comprar a través de:

- Página web
- Redes sociales
- Ferias, eventos y activaciones
- Canales de venta directa

Constantemente estamos ampliando nuestros canales para facilitar el acceso a nuestros productos.

3. ¿Qué medios de pago manejan?

Aceptamos los siguientes métodos de pago:

- Nequi
- Transferencia bancaria
- Pago contra entrega
- Otros medios habilitados

Los métodos disponibles pueden variar según el canal de compra. Todos los pagos deben contar con su respectivo soporte para procesos de cambios, devoluciones o garantías.

4. ¿Hacen envíos a todo el país?



-Incidir para decidir-

Red Somos Bogotá
Cra 16A #30-90
Cel: 310 347 85 01

Red Somos Soacha
Cra 6 #16-50
Cel: 323 525 6913

Red Somos Barranquilla
Cra 45 #70-95
Cel: 313 502 69 88

CMC Red Somos IPS, Bogotá
Av. Cra 19 # 37-36 Piso 1
PBX: 601 703 29 61
Cel: 300 410 59 15



@redsomoscol



Corporación Red Somos



@redsomos



www.redsomos.org

Sí, realizamos envíos a nivel nacional. Los tiempos de entrega y costos pueden variar según la ciudad, la transportadora y la disponibilidad del producto. Una vez confirmado el pedido, se te informará el tiempo estimado de entrega.

5. Preguntas Frecuentes de Envío

¿Cómo puedo solicitar información sobre mi envío?

Puedes comunicarte a través de los siguientes canales:

1. Enviar un correo a:
mercadeoyventas@redsomos.org
2. Llamar al número:
310 347 85 01

Nuestro equipo te brindará información sobre el estado del pedido, tiempos de entrega o cualquier novedad relacionada con el envío.

6. ¿Puedo devolver un producto?

Sí, puedes ejercer el derecho de retracto dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la entrega del producto, siempre que:

- El producto esté sin uso
- Tenga etiquetas y empaque original
- No presente daños

El cliente deberá asumir los costos de transporte para la devolución. El proceso de validación se realizará una vez recibido el producto.

7. ¿Puedo cambiar un producto?

Sí, puedes solicitar cambios por talla, referencia o gusto dentro de los cinco (5) días hábiles después de recibir el producto.

Condiciones:

- El producto debe estar en perfectas condiciones
- Debe conservar etiquetas y empaque original
- Está sujeto a disponibilidad de inventario
- El cliente asume los costos de envío



-Incidir para decidir-

Red Somos Bogotá
Cra 16A #30-90
Cel: 310 347 85 01

Red Somos Soacha
Cra 6 #16-50
Cel: 323 525 6913

Red Somos Barranquilla
Cra 45 #70-95
Cel: 313 502 69 88

CMC Red Somos IPS, Bogotá
Av. Cra 19 # 37-36 Piso 1
PBX: 601 703 29 61
Cel: 300 410 59 15



@redsomoscol



Corporación Red Somos



@redsomos



www.redsomos.org

En caso de no haber disponibilidad, se podrá ofrecer un cambio por otro producto o una nota de crédito.

8. ¿Qué pasa si mi producto llega defectuoso?

En este caso puedes solicitar la garantía. Se realizará una evaluación para determinar si aplica.

Si procede, se podrá:

- Reparar el producto
- Cambiarlo por uno igual o de características similares
- Realizar la devolución del dinero (cuando no sea posible lo anterior)

En estos casos, la tienda asumirá los costos asociados al proceso.

9. ¿En qué casos no aplican devoluciones o cambios?

No aplican en los siguientes casos:

- Productos personalizados o elaborados bajo pedido
- Productos de uso personal o íntimo
- Productos con señales de uso indebido
- Productos dañados por manipulación incorrecta del cliente
- Productos que no puedan ser devueltos por su naturaleza

10. ¿Cómo solicito una devolución, cambio o garantía?

Debes comunicarte a través de:

- Correo: mercadeoyventas@redsomos.org
- Teléfono: 310 347 85 01

Incluyendo la siguiente información:

- Nombre completo
- Número de contacto
- Fecha de compra
- Producto adquirido
- Descripción clara del caso
- Evidencia (fotográfica o en video, si aplica)



-Incidir para decidir-

Red Somos Bogotá
Cra 16A #30-90
Cel: 310 347 85 01

Red Somos Soacha
Cra 6 #16-50
Cel: 323 525 6913

Red Somos Barranquilla
Cra 45 #70-95
Cel: 313 502 69 88

CMC Red Somos IPS, Bogotá
Av. Cra 19 # 37-36 Piso 1
PBX: 601 703 29 61
Cel: 300 410 59 15



@redsomoscol



Corporación Red Somos



@redsomos



www.redsomos.org

- Soporte de pago

Esto nos permitirá gestionar tu solicitud de manera más rápida y efectiva.

11. ¿Cuánto tiempo tarda una respuesta?

- Confirmación de recepción de la solicitud: hasta 5 días hábiles
- Evaluación del caso: según la complejidad
- Respuesta final: conforme a la normativa vigente

Buscamos dar respuesta en el menor tiempo posible garantizando un proceso transparente.

12. ¿Hacen devoluciones de dinero?

Las devoluciones de dinero aplican únicamente en los siguientes casos:

- Cuando se ejerce el derecho de retracto
- Cuando no es posible reparar o cambiar el producto
- Cuando exista una disposición legal que lo exija

En otros casos, se priorizará el cambio del producto o la emisión de una nota de crédito.

13. ¿Cuánto tarda un reembolso?

El proceso de reembolso puede tardar hasta 30 días calendario después de validar el caso. Este se realizará a través del mismo medio de pago o uno previamente acordado.

14. ¿Por qué comprar en Tienda Solidaria Somos?

Porque cada compra tiene un impacto social. Apoyas emprendimientos, fortaleces procesos comunitarios y contribuyes a iniciativas que buscan generar bienestar en diferentes poblaciones.

15. ¿Las políticas pueden cambiar?

Sí, las políticas pueden ser actualizadas en cualquier momento según cambios normativos o necesidades operativas. Se recomienda revisarlas periódicamente.



-Incidir para decidir-

Red Somos Bogotá
Cra 16A #30-90
Cel: 310 347 85 01

Red Somos Soacha
Cra 6 #16-50
Cel: 323 525 6913

Red Somos Barranquilla
Cra 45 #70-95
Cel: 313 502 69 88

CMC Red Somos IPS, Bogotá
Av. Cra 19 # 37-36 Piso 1
PBX: 601 703 29 61
Cel: 300 410 59 15



@redsomoscol



Corporación Red Somos



@redsomos



www.redsomos.org