

POLÍTICA DE ENVÍOS Y DEVOLUCIÓN

PRAZEIRA S.A.S en cumplimiento a la **Ley 1480 de 2011** o Estatuto del Consumidor y en el **Decreto 782 de 201**, **PRAZEIRA** se compromete a entregar sus productos de manera rápida y segura a sus clientes. En esta política, le explicamos los términos y condiciones de nuestros envíos y devoluciones.

1. Envíos:

- **Plazo de envío:** Los paquetes se envían dentro de las 24 horas siguientes a la recepción del pago.
- Todo envío será **gratis** por compras iguales o superiores a **\$150.000**
- **Seguimiento del pedido:** Recibirá un correo electrónico con un número de guía y la empresa transportadora para que pueda seguir su pedido en línea.
- **Tiempo de entrega:**
 - Ciudades principales: 1 a 4 días hábiles (solo de lunes a viernes).
 - Ciudades intermedias: 5 a 8 días hábiles.
- **Horario de envíos:** De lunes a viernes antes de las 4 pm. No se realizan envíos los sábados, domingos o días festivos.
- **Responsabilidad por retrasos:** **Prazeira** no se hace responsable de retrasos en los envíos por causas ajenas a su control, como deterioro de carreteras, trancones, cierre de barrios u otros.

2. Devoluciones:

Prazeira ofrece a sus clientes la posibilidad de devolver o cambiar un producto dentro de los **5 días hábiles** posteriores a su recepción. Para ello, el producto debe estar en perfectas condiciones, sin uso, completo, en su empaque original y con el termosellado intacto.

Excepciones:

No se admiten cambios ni devoluciones de:

- Productos en oferta.
- Productos de uso personal por razones de higiene y salubridad (lencería, copas menstruales, kit bondage, cosmética erótica, lubricantes, entre otros).
- Productos perecederos.

Para realizar una devolución:

1. **Contacte con Prazeira:**
 - **Teléfono:** 3160618777
 - **Correo electrónico:** contactenos@prazeira.com
 - **Asunto:** DEVOLUCIÓN
2. **Indique el motivo de su devolución:**

- Producto defectuoso
 - Producto no deseado
 - Otra razón
3. **Empaque el producto cuidadosamente:**
- Incluya el producto, etiquetas, factura de venta, accesorios y empaques originales.
4. **Envíe el producto a Prazeira:**
- **Costo del envío:** A cargo del cliente.
 - **No se aceptan envíos con pago contra entrega.**

Prazeira revisará el producto y le dará respuesta a su solicitud en un plazo máximo de 15 días hábiles.

Para más información, consulte los Términos y Condiciones de Prazeira.

Prazeira se reserva el derecho de negar devoluciones cuando se pueda evidenciar que existen indicios de fraude o abusos por parte del Usuario.

Gracias por elegir Prazeira.

Nota: Esta política se actualiza periódicamente para reflejar los cambios en la normativa y las mejores prácticas.