

## **POLÍTICA DE RETRACTO Y GARANTÍA**

PRAZEIRA S.A.S se compromete a cumplir con la Ley 1480 de 2011 o Estatuto del Consumidor, por lo que le ofrece a sus clientes el derecho de retracto y la garantía legal sobre sus productos.

**1. CONDICIONES GENERALES PRAZEIRA** dará efectiva aplicación a las normas de protección al consumidor vigentes y aplicables, usted podrá ejercer el derecho de retracto y/o garantía del producto comprado dentro de los (5) cinco días hábiles posteriores al recibo del bien, siempre y cuando lo permita su naturaleza y el estado del bien y su empaque sea el mismo en el que lo recibió, en decir, los productos deben estar en perfectas condiciones aptas para su venta (sin uso, completos, y en su empaque original y con el termosellado). Prazeira se reserva el derecho de aceptar los cambios y las devoluciones.

En ningún caso prazeira.com hará reversiones parciales del valor de un producto. Por su seguridad, no se aceptan cambios ni devoluciones de productos en oferta, los productos de uso personal no aplican para cambio o devolución esto por razones de higiene y salubridad (Lencería, copas menstruales, kit bondage, cosmética erótica, lubricantes, entre otros). Para el resto, sólo se realizará a productos en buen estado con la factura y en un plazo no mayor a los 30 días desde la compra. La devolución o el cambio de productos comprados por usted en las páginas WEB de PRAZEIRA debe gestionarse dentro de los siguientes ocho (8) días calendario a la fecha de la entrega del producto, llamando en Bogotá a la línea de servicio al cliente al 3160618777, o enviar correo electrónico a la dirección [contactenos@prazeira.com](mailto:contactenos@prazeira.com).

**2. DEVOLUCIÓN Y CAMBIOS POR DERECHO DE RETRACTO Y/O GARANTÍA.** Cualquier solicitud para devolución o cambio de productos deberá cumplir con las disposiciones sanitarias y garantías para los clientes, cuando los productos a que se refiere sean objeto de inconveniencia sanitaria o restricción legal o reglamentaria. La reversión se puede presentar por cinco causales: • Consumidor sea objeto de fraude • Operación no solicitada • Producto adquirido no sea recibido • Producto entregado no sea el solicitado • Producto sea defectos de fabrica •El derecho de retracto y/o la garantía, deberá ser solicitado por medio de correo electrónico [contactenos@prazeira.com](mailto:contactenos@prazeira.com) con el asunto GARANTIA O RETRACTO. PRAZEIRA se reserva el derecho de negar devoluciones cuando se pueda evidenciar que existen indicios que trata de intentos de fraude o abusos por parte del Usuario.

**3. CONDICIONES GENERALES PARA UN RETRACTO Y/O GARANTÍA.** • El producto no debe estar averiado o deteriorado por acciones correspondientes a los clientes. • El producto debe tener etiquetas, factura de venta, accesorios y empaques originales (incluyendo manuales, guías de uso, certificados de garantía, etc.). • El producto no debe mostrar señales de uso, suciedad o desgaste. • El producto no debe tener más de CINCO (5) días hábiles de entregado. • El producto adquirido no debe ser perecedero, de uso personal o íntimo.

**4. CONDICIONES DE LOGÍSTICA DEL RETRACTO Y/O GARANTÍA.** Para cambios y/o devoluciones, el costo del envío hacia Praiseira deberá ser asumido por el cliente. No se aceptan envíos con pago contra entrega.

**5. TIEMPO DE GARANTÍA.** PRAZEIRA S.A.S reconoce los siguientes plazos para la reclamación de garantía de los productos que le sean vendidos al CLIENTE FINAL. El tiempo de garantía establecido comienza a aplicar desde la fecha en que es adquirido el producto por EL CONSUMIDOR en un punto de venta o través del portal web (según fecha de tirilla o factura de compra).

<b>Marca</b>	<b>Tiempo de garantía</b>
Adam & Eve	1 año
CamToyz	1 año
DistriSex (Marca Blanca)	30 días
Elixir	1 año
Erotic	30 días
Erotika	30 días
Evolved	1 año
Intimina	1 año
Lelo	1 año
Lerot	30 días

<b>Marca</b>	<b>Tiempo de garantía</b>
Lovense	1 año
Romp	2 años
Satisfyer	1 año
Sen Íntimo	30 días
Svakom	1 año
We-Vibe	2 años
Womanizer	2 años
Zero Tolerance	1 año

**6. COMO INICIAR UN PROCESO DE GARATÍA.** Para ejercer su derecho de garantía, siga los pasos que se indican a continuación:

1. Envíe a [contactenos@prazeira.com](mailto:contactenos@prazeira.com) , su solicitud con el asunto GARANTIA O RETRACTO, se recomienda anexar fotos o videos donde se evidencie el problema, ya que de esta manera se observará mejor su solicitud.
2. Una vez que recibas tu correo de inicio de proceso de garantía, el cliente final debe empacar y enviar a nuestra oficina el producto con su caja original, accesorios, sellos y demás, favor anexar factura para facilitar el proceso. Tenga en cuenta, que el costo del envío debe ser asumido por el cliente, no se aceptan paquetes con pago contra entrega.
3. Una vez recibido el producto procedemos a realizar validación y verificación de la información y dentro de un plazo de 8 días hábiles estaremos remitiendo una respuesta a la solicitud enviada. Si es necesario enviar un nuevo producto este se hará en los días posteriores a la respuesta emitida, si por el contrario el producto no aplica para garantía será devuelto al usuario con flete para pago contra entrega.

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