

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES**

Estos son los TÉRMINOS Y CONDICIONES, denominados en este documento como “TC”, de los sitios WEB de PRAZEIRA S.A.S, identificada en este documento como “PRAZEIRA” y/o la “EMPRESA” y/o “NOSOTROS”. Los TC regulan el acceso y el uso a todos y cada uno de los sitios WEB de la EMPRESA, identificada con el N.I.T. 901.798.586-7, con domicilio principal en la ciudad Bogotá D.C., dirección de notificación judicial Carrera 53#146-22, teléfono 3160618777, y correo electrónico [contactenos@prazeira.com](mailto:contactenos@prazeira.com). Los TC son de obligatorio cumplimiento para quien utilice los sitios WEB de la EMPRESA.

### **1. MODIFICACIONES Y ACTUALIZACIONES**

PRAZEIRA se reserva el derecho de actualizar o modificar los TC en cualquier momento sin previo aviso, por tanto, le recomendamos que revise los TÉRMINOS Y CONDICIONES siempre que utilice cualquier sitio WEB de PRAZEIRA S.A.S El acceso a los sitios WEB de PRAZEIRA y la utilización de sus contenidos y servicios implica la aceptación plena y sin reservas a los TC publicados en su momento. La última versión de los TC, puede consultarla en la página WEB de [www.prazeira.com](http://www.prazeira.com). Si usted no acepta los TC, no acceda a los sitios WEB de la EMPRESA. NOSOTROS nos reservamos el derecho a interrumpir los sitios WEB de PRAZEIRA por reparaciones técnicas o mantenimientos.

### **2. CONTENIDO DEL SITIO WEB**

El Sitio Web podrá contener principios generales de cuidado de bienestar sexual y salud que en ningún caso deberán interpretarse como instrucciones específicas para los usuarios. El contenido del Sitio Web no es una guía para la automedicación ni un reemplazo del asesoramiento, el diagnóstico o el tratamiento médico.

El contenido del Sitio Web es meramente informativo y no debe usarse para determinar el tratamiento de ningún tipo de enfermedad o similares. En el Sitio Web estará la información mínima requerida sobre los productos, con el fin de que el Consumidor pueda informarse sobre las características y calidades de los productos, sin embargo, esto no exime el deber del usuario establecido en el estatuto del consumidor de informarse respecto a la calidad del producto, así como las instrucciones que se suministre en relación con su adecuado uso o consumo y conservación, por tal razón, PRAZEIRA recomienda al usuario verificar la información del producto incluso los empaques, con respecto a dosificación, precauciones, advertencias, interacciones y contraindicaciones antes de administrar o usar cualquier dispositivo (juguetes, juguetes interactivos, dildos, plugs, masturbadores, entre otros), lubricantes, estimuladores, potencializadores, cosméticos u otros mencionados en el Sitio Web.

### **3. OBJETO**

Los TC regulan el uso de los sitios WEB de PRAZEIRA, en la República de Colombia, comprendiendo el acceso, navegación y utilización de los servicios responsabilidad exclusiva de los usuarios en los términos previstos en los presentes TC. La utilización de los sitios

WEB de PRAZEIRA no constituirá, por sí misma, ningún tipo de relación contractual entre la EMPRESA y usted.

#### **4. CAPACIDAD DE EJERCICIO**

El acceso, navegación y utilización de los sitios WEB de la EMPRESA están reservados a mayores de 18 años y queda totalmente prohibida la inclusión de niños y adolescentes. Mediante la aceptación de los TC, usted declara que es mayor de 18 años y por lo tanto cuenta con plenas facultades para hacer uso de la página WEB, y por lo tanto se responsabiliza enteramente de esa declaración.

#### **5. PROHIBICIONES**

El usuario se obliga a abstenerse de realizar, directa o indirectamente, cualquiera de las siguientes acciones:

A. Dar información que no sea válida, veraz, actual y comprobable.

B. Infringir con cualquier derecho de propiedad intelectual que se pueda derivar del uso de esta Página Web.

C. Incluir en la Página Web contenido que sea ilegal, amenazador, abusivo, acosador, difamatorio, calumnioso, injurioso, engañoso, fraudulento, invasivo de la privacidad, tortuoso, obsceno, ofensivo o profano.

D. Suplantar la identidad de cualquier persona, incluyendo empleados, representantes del sitio web o usuarios de la misma.

E. Generar virus informáticos o cualesquiera otros códigos informáticos, archivos o programas que están diseñados para o destinados a interrumpir, dañar, limitar o interferir con el correcto funcionamiento del sitio web, de cualquier software, hardware o equipo de telecomunicaciones o para dañar u obtener acceso no autorizado a cualquier sistema de datos, contraseña u otra información del sitio web o cualquier tercero. En general, el Usuario se abstendrá realizar acciones con la intención de alterar o afectar el correcto funcionamiento y acceso al sitio web o de cualquier actividad relacionada con ésta.

F. Descifrar, descompilar, desensamblar, realizar ingeniería inversa o intentar derivar el código fuente o ideas subyacentes o algoritmos de cualquier parte del sitio web, así como modificar, traducir o crear trabajos derivados de cualquier parte del sitio web.

G. Está expresamente prohibida la creación de múltiples perfiles asociados a una misma persona natural o jurídica o a la alteración de algún dato de identidad con el fin de obviar alguna restricción.

De igual forma está prohibida la creación de múltiples Perfiles por una misma persona asociados a una misma dirección de entrega, con o sin la intención de tomar provecho de

cualquier tipo de beneficio, descuento, promoción o actividad impulsada por PRAZEIRA o un Comercio o terceros clientes, aliados o proveedores de PRAZEIRA.

En caso de identificarse la creación de múltiples Perfiles asociados a una misma persona natural o jurídica, PRAZEIRA podrá bloquear dichos Usuarios, Perfiles, correos electrónicos y direcciones de residencia y podrá realizar la cancelación de las Órdenes de Compra en curso y/o incluir a los Usuarios o a su información personal en listas restrictivas de la Plataforma que limiten o restrinjan el acceso a los Servicios de forma parcial o permanente.

H. Adelantar cualquier tipo de operaciones fraudulentas, al momento de registrarse o realizar compras a través del sitio web.

I. En general, incumplir con los mandatos legales o con cualquier aparte de estos Términos y Condiciones.

J. El Usuario entiende y acepta que, en caso de incumplir los presentes TyC, será responsable por cualquier daño que genere a Prazeira a otros usuarios o a cualquier tercero relacionado con Prazeira o el Sitio Web.

Entiende que podrá ser sujeto en un proceso jurisdiccional o de cualquier otra índole, quedando entonces sometido a los procedimientos legales contemplados a la luz de la legislación civil, penal o aquella que se ajuste al caso concreto

## **6. LIMITACIÓN DE GARANTIAS Y RESPONSABILIDADES**

Usted acepta que el uso que de los sitios WEB de PRAZEIRA será realizado por su cuenta y riesgo. La EMPRESA no se hará responsable de cualquier contenido creado, publicado y/o puesto a disposición por los usuarios, excepto en aquellos en los que se la Ley lo determine expresamente. Por lo tanto, el usuario declara que la información suministrada por éste es veraz y cumple con las normas aplicables.

## **7. MEDIOS DE PAGO**

Son medios de pago aceptados al realizar compras por la página web de Prazeira: dinero en efectivo, tarjetas débito y crédito, Addi y Sistecrédito.

## **8. COSTOS POR TIPO DE ENVÍO**

El costo de los pedidos de domicilio (Web, Redes Sociales y WhatsApp) se informará en el carrito de compras o por nuestro asesor, y el mismo podrá variar dependiendo la ubicación.

Es importante que el cliente valide en el carrito de compras el valor del costo del envío antes de realizar la transacción.

El costo de los pedidos de envío nacional se reflejará en el carrito de compras, es importante verificar tal información antes de finalizar el pedido El costo de los pedidos de envío ya podrá

variar dependiendo del volumen, el tipo de producto, su peso, y la demanda para el momento en el que se realice la compra.

Es importante que el cliente valide en el carrito de compras el valor del costo del envío antes de realizar la transacción.

Por otra parte, en atención personalizada por Redes Sociales o WhatsApp se le comunicará la tarifa del costo del domicilio antes de que la orden sea montada.

En el caso en el cual el cliente cuente con un cupón para compra de productos, es importante tener en cuenta que el mismo solo aplicará sobre la compra que pretende realizar y no sobre el costo del domicilio, por lo tanto, el mismo deberá efectuar el valor de este servicio.

## **9. DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL**

Todo el contenido multimedia, que se ve y se oye, en las páginas WEB de PRAZEIRA, incluyendo sin limitación, imágenes, ilustraciones, gráficos, clips de audio, videoclips y texto están sujetos a derechos de propiedad industrial y/o derechos de autor y/u otros derechos de propiedad intelectual de la EMPRESA o licencias mantenidas por PRAZEIRA, sus filiales o por terceros que han licenciado sus derechos a la EMPRESA.

## **10. HABEAS DATA O PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

NOSOTROS recolectaremos sus datos personales, previa autorización expresa. Los datos personales recolectados son utilizados por PRAZEIRA para las finalidades establecidas en la política de tratamiento de datos personales de PRAZEIRA, NOSOTROS solo utilizaremos esta información para las finalidades señaladas; por lo tanto, la EMPRESA solo realizará el tratamiento que usted nos ha autorizado.

El manejo de sus datos personales, solo lo podrá realizar PRAZEIRA en sus áreas determinadas y eventualmente NOSOTROS podremos contratar a terceros para el tratamiento de sus datos personales, quienes estarán obligados a proteger sus datos personales de acuerdo con el ordenamiento jurídico colombiano y la política de protección de datos personales establecida que puede consultar en la parte inferior de <https://www.prazeira.com>

La EMPRESA puede realizar modificaciones a su política de tratamiento de datos personales.

## **11. PETICIONES, QUEJAS Y/O RECLAMOS PQR's**

Usted en cualquier momento, si lo considera necesario, puede presentar peticiones, quejas y/o reclamos PQR's frente a los contenidos presentados por PRAZEIRA en sus sitios WEB o dirigiéndose al correo electrónico [contactenos@prazeira.com](mailto:contactenos@prazeira.com)

## **12. LEY APLICABLE**

Las diferencias entre PRAZEIRA y usted, relacionadas con la interpretación, cumplimiento y validez de los TC se regirán por las normas vigentes y aplicables en el ordenamiento jurídico colombiano.

### **13. INFORMACIÓN SOBRE LOS PRODUCTOS**

Las descripciones de los productos exhibidos en el sitio WEB de PRAZEIRA se hará por parte de la EMPRESA conforme las normas vigentes y aplicables en el ordenamiento jurídico colombiano.

La disponibilidad del producto se evidenciará al realizar el pedido, en caso que el producto en la página WEB traiga la consigna de “No disponible” no permitirá su ingreso al carrito.

En caso que el producto permita el ingreso al carrito de compra, pero el mismo no se encuentre disponible en el momento en el que el domiciliario procede a recoger el pedido, Prazeira procederá a comunicarse directamente con el usuario con la finalidad de proponer la aceptación de un producto sustituto por parte del mismo, o se procede a modificar la orden eliminando el producto.

Si el pago del pedido se realizó por PSE, y el usuario manifiesta que desea eliminar el producto de la orden por no estar disponible para despacho, Prazeira procederá a realizar el reembolso correspondiente al valor pagado por el mismo. En caso que el usuario desee cancelar la orden, Prazeira procederá a realizar el reembolso por el pago total realizado. Prazeira tendrá un término de 15 días calendario para realizar los reembolsos descritos anteriormente.

#### **13.1. CORRECCIÓN DE ERRORES E INEXACTITUDES**

La información de los sitios WEB de PRAZEIRA puede contener errores tipográficos o inexactitudes y puede no estar completa o actualizada.

Por lo tanto, nos reservamos el derecho de corregir cualquier error, inexactitud u omisión y de cambiar y actualizar la información en cualquier momento sin previo aviso. Tenga en cuenta que tales errores, inexactitudes u omisiones pueden estar relacionadas con la descripción del producto, los precios y la disponibilidad.

### **14. PRECIOS**

Los precios de los productos exhibidos en las páginas WEB de PRAZEIRA se harán conforme las normas vigentes y aplicables en el ordenamiento jurídico colombiano. Los precios de los productos, no incluyen gastos correspondientes al envío de los productos, que se detallarán aparte y que deberán ser aceptados expresamente antes de realizar la compra del producto. Al ingresar al carro de compras, previo a que se efectúe el pago la página WEB, le permitirá observar un resumen del pedido con los productos que pretende adquirir, la descripción correspondiente, el precio individual de cada uno de ellos, el precio total y, de ser aplicables, los costos y gastos adicionales que se deban pagar por envío o por cualquier

otro concepto y la sumatoria total que se deba cancelar, para la posterior aceptación de la transacción o su cancelación de acuerdo a su voluntad.

## **15. CONFIRMACIÓN DE NÚMERO DE ORDEN**

Una vez confirmada la transacción, la página WEB le permitirá observar su número de orden como acuse de recibo del mismo, con la información del tiempo de entrega, el precio exacto, los gastos de envío y la forma en que se realizó el pago.

## **16. DERECHO DE RETRACTO, GARANTÍA Y CAMBIOS**

**16.1. 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).

**16.2. 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.

**16.3. 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.

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

Para más información de como comenzar un proceso de Retracto y/o Garantía puedes consultar la Política de Retractos y Garantías que se encuentra en la parte inferior de <https://www.prazeira.com>

## **17. COOKIES**

NOSOTROS utilizamos cookies en los sitios WEB de PRAZEIRA. Las cookies son fragmentos de información enviada por los sitios WEB de la EMPRESA y almacenados en su navegador, esto con el propósito de darle una mejor su experiencia de navegación en nuestros sitios WEB y mejorar nuestros servicios....

## **18. SOBRE TIEMPOS Y COSTOS DE ENVÍO**

Contamos con envíos locales en Bogotá, y envíos a nivel nacional (De forma gratuita en pedidos superiores a \$150.000 COP). Manejamos los envíos de la siguiente manera:

- Los paquetes se envían dentro de las 24 horas siguientes a la recepción del pago.
- Recibirás un correo electrónico con un número de guía y la empresa que lleva tu compra para que puedas seguir tu pedido en línea.
- Los envíos a ciudades principales pueden demorarse de 1 a 4 días hábiles (solo de lunes a viernes), a ciudades intermedias se toma puede tomar de 5 a 8 días hábiles.
- Los envíos se realizan de Lunes a Viernes antes de las 4 pm. No se realizan envíos ni los sábados ni los domingos o días festivos.
- PRAZEIRA no es responsable de retrasos en los envíos por deterioro de carreteras, trancones, cierre de barrios u otros.

Para más información del proceso de envío y devoluciones puedes consultar la Política de Envíos y Devoluciones, que se encuentra en la parte inferior de <https://www.prazeira.com>

## **19. CANCELACIÓN DE UNA ORDEN DE COMPRA POR PARTE DE PRAZEIRA**

Prazeira podrá proceder con la cancelación de una Orden de Compra por las siguientes causales:

a. Cuando exista violación de alguno de los Términos y Condiciones aquí contenidos, incluyendo pero sin limitarse información falsa en un Perfil de Usuario, creación de varios Perfiles, intentos de acceder a uno o más Beneficios o promociones en violación de los

Términos y Condiciones aplicables o en más de una oportunidad por el mismo Usuario, incidencias detectadas de mala fe en la devolución o solicitud de reembolso de dineros.

b. Cuando exista una presunta potencialidad de fraude o alguna actividad sospechosa en el método de pago utilizado.

c. Cuando el Usuario realiza reprogramaciones recurrentes sobre una Orden de Compra vigente.

## **20. SOBRE NUESTROS MÉTODOS DE PAGOS EN LÍNEA**

Prazeira protege la privacidad y la seguridad de su información personal y financiera. Toda la información transmitida durante el proceso de pago se encripta mediante la tecnología SSL, conoce nuestros métodos de pago:

- **Pasarela de pago segura Dlocal Go:** Aceptamos pagos con tarjeta de crédito y débito a través de la plataforma Dlocal Go.
- **Pago contraentrega:** Pague en efectivo al momento de recibir el pedido.
- **Sistema de crédito con Addi y Sistecredito:** Financie sus compras en cuotas mensuales.

Para más información consulte la Política de Pagos completa disponible en la parte inferior de <https://www.prazeira.com>

## **21. SOBRE DEVOLUCIÓN DE DINERO POR ERRORES EN PAGO, COBROS O PAGOS DOBLES**

Para el proceso de reversión del pago (Art. 51 Ley 1480 de 2011 y Decreto 587 del 11 de abril de 2016) al cual tiene usted derecho como consumidor, en los siguientes casos:

- Transacción posiblemente fraudulenta
- Operación no solicitada por el cliente
- Producto adquirido no sea recibido
- Producto entregado no sea el solicitado o no cumpla las características atribuidas al producto en la información dada por Prazeira. En estos cinco casos el cliente podrá solicitar la reversión total o parcial de lo pagado, en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles desde que tuvo conocimiento de la causal de reversión, anexando los soportes que sustenten la petición y la causal invocada.

Para ello el cliente deberá presentar queja por los canales habilitados por Prazeira, preferiblemente al correo [contactenos@prazeira.com](mailto:contactenos@prazeira.com), en la página WEB [www.prazeira.com.co](http://www.prazeira.com.co) y por medio de nuestro canal de WhatsApp 3160618777, del mismo modo el cliente deberá informar de la solicitud de reversión al emisor de su medio de pago, en caso de proceder la reversión del pago la misma se dará en un plazo no mayor a quince (15) hábiles contados desde el día de presentación de la solicitud.

En todo caso el usuario, con el fin de realizar la reversión del pago de forma correcta y acorde a la normatividad aplicable, deberá realizar el procedimiento de reversión del pago en la venta de productos establecido en el Decreto 587 de 2016, y en línea con ello, además de notificar a Prazeira de la solicitud de reversión, deberá también notificar al emisor del instrumento de pago de su propiedad.

## **22. NOTIFICACIONES**

PRAZEIRA recibirá las inquietudes de los usuarios de las REDES SOCIALES y el sitio WEB a través de los siguientes medios: Correo electrónico: [contactenos@prazeira.com](mailto:contactenos@prazeira.com) o nuestra línea telefónica 3160618777 que pueden consultarse igualmente en [www.prazeira.com](http://www.prazeira.com)

Los cupones son códigos generados por PRAZEIRA, asociados a una campaña promocional vigente al momento de la compra. Son equivalentes a un monto determinado en dinero en pesos colombianos y son redimibles solamente para compras a través de Productos disponibles en la Página WEB. Los mismos no son acumulables con otros cupones y/o créditos y deberán ser redimidos por nuestro usuario acreedor en su totalidad en una sola compra. Es importante aclarar que los cupones cuentan con fecha de caducidad y no son redimibles en dinero.

## **23. DINÁMICAS COMERCIALES**

Las promociones, concursos, sorteos y eventos que se implementen a través de la página web estarán sujetas a los términos y condiciones que en cada oportunidad se establezcan, de manera anticipada por PRAZEIRA, para regular determinada dinámica comercial, las mismas podrán ser visualizadas en la presente página en la parte final de estos TYC. Toda campaña realizada por PRAZEIRA, presentará al público políticas en las cuales se establecerá la participación de la tienda virtual y las formas de comercialización integrados en la actividad, si hubiere lugar a ello .