

## POLITICAS DE GARANTIAS

En Placer y Piel somos cómplices de tu diversión íntima, por tal motivo tus pedidos se envían totalmente sellados, sin marcas externas o logos de nuestra tienda.

**ENVIO:** Los pedidos se envían de 24 a 48 horas después de confirmado el pago. En horario de Lunes a Sábado de 9 Am a 5 Pm. Los tiempos de entrega pueden variar si hay novedades como festividades, cerramiento de vías y demás situaciones que se salen de nuestras manos e incluso de la transportadora.

**PEDIDO:** Los pedidos que realices de lunes a viernes serán despachados en 1 a 2 días hábiles. Los pedidos que realices en fin de semana serán alistados entre lunes y martes siguientes. Puedes recogerlo nuestra tienda física en la ciudad de Medellín ubicada en la carrera C.C Obelisco local 327

**POLITICA DE GARANTIA:** Nos encanta que estés feliz y vivas una gran experiencia, es por esto que nuestros juguetes son revisados antes de ser enviados, sin embargo como te consentimos tenemos para ti unos tiempos de gracia para reportar alguna inconsistencia en el producto. A continuación, explicamos cómo proceder: **Si compraste lencería:** Tienes 24 horas a partir de recibido para reportar defectos de fábrica, el producto debe estar NUEVO al igual que su empaque en perfecto estado. Este se te cambiará por otro igual en talla, color sujeto a disponibilidad. Por razones de BIOSEGURIDAD las prendas íntimas no tienen cambio, te recomendamos verificar la talla antes de comprar. **Si compraste Juguetes sexuales:** Tienes 24 horas a partir de recibido para reportar defectos de fábrica, como daño en material, defecto de carga o partes fracturadas. El producto debe estar SIN USAR al igual que su empaque en perfecto estado. Este se te cambiará por otro igual. Por razones de BIOSEGURIDAD los juguetes sexuales no tienen cambio, te recomendamos disipar tus dudas antes de comprar y leer bien nuestras recomendaciones. **Recomendación al momento de destapar tu nuevo juguete y antes de usarlo** verifica que cargue, si es USB de plug o magnético, agota su carga inicial y ponlo a cargar por aprox 90 minutos. Si es de pilas verifica si es AAA o AA, además el polo positivo y negativo sin



forzar el compartimento para evitar reventarlo (sucede muy a menudo) Bajo ninguna circunstancia se aceptarán garantías después de usado un producto.

**Si compraste cosmética sensual:** Sabemos que más que un producto, llevas un momento, por ello nuestros productos son de alta calidad. Por tal motivo no se aceptan cambios en este ítem. Tendrás 24 horas luego de la recepción del pedido para reportar mal estado del producto. Si evidencias contaminación del producto, evita retirar su sello de seguridad para que la garantía sea válida, un producto destapado no aplica para reclamación (míralo bien antes de destaparlo).

**Si compraste Juegos o accesorios:** Nuestros productos cumplen con altos estándares de calidad, porque sabemos que más que un producto, llevas un momento. Por tal motivo no se aceptan cambios en este ítem. Tendrás 24 horas luego de la recepción del pedido para reportar mal estado del producto o defectos de fábrica en accesorios. O faltantes en kits.

**REQUERIMIENTOS DE GARANTIAS:** Te contamos con qué debes cumplir para entrar dentro de los términos de una garantía: Deberás presentar, imágenes y video no superior a 59 segundos que ilustren con claridad el daño que presenta el producto, con el propósito de que PLACER Y PIEL pueda evaluar el caso, determinando si aplica o no para ser cubierto por la garantía. Lo cual te notificaremos por escrito. Por favor conserva los datos de compra, empaques y producto. En caso tal de evidenciar que el producto ha sido mal usado, manipulado o mal tratado PLACER Y PIEL se abstiene de cubrir gastos de fletes por devolución. Pasados 5 días no recibimos reclamaciones por la naturaleza de los productos. Deberás enviar el producto en reclamación físicamente a nuestra dirección para su revisión. En caso que sí aplique la garantía y no se tenga existencia del mismo producto, se te dará un saldo a favor por el valor del producto comprado, para que lo uses en otra compra. Para los productos cambiados por garantía, el período de garantía en sí mismo no se extenderá. TIEMPOS DE RESPUESTA: El proceso de aprobación o rechazo de la garantía tendrá un tiempo de respuesta máximo de 3 días hábiles luego de recibir el producto físico, previamente habiendo enviado



evidencia audiovisual que lo sustente. El tiempo de despacho de la garantía que sea aprobada será de máximo 5 días hábiles. El tiempo de entrega dependerá de los tiempos establecidos por la transportadora. Ten presente que PLACER Y PIEL sólo asumirá el costo del flete en caso de que el producto te llegue averiado o en mal estado. Por esto tienes 24 horas para reportar avería o daño de fábrica como lo mencionamos en las recomendaciones de cada.

**Compré y no me llegó completo o me enviaron lo que no era:** En caso que, al recibir el pedido, identifiques que tienes algún producto faltante o algún producto diferente al solicitado, Notifícalo a nuestra línea de atención de WhatsApp 322 2371305 dentro de las 24 horas hábiles siguientes a la recepción del paquete, para hacer efectivo el cambio o envío del producto.

**¿Y si quiero desistir de mi compra?** El derecho de desistimiento y devolución no será aplicable a productos que, por su naturaleza, (de uso personal o Bioseguridad) y en cumplimiento de la normativa vigente, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse, salvo falla técnica detectada antes de su utilización. Tampoco será aplicable a cualquier producto que haya sido abierto tras la entrega, tales como, los productos de higiene íntima, juguetes eróticos, vibradores, copa menstrual, lencería, ropa interior o cualquier otro producto similar que por razones de higiene no pueda devolverse; salvo por una falla detectada durante su utilización, los cuales entran en proceso de estudio como se menciona anteriormente.

**POLITICA TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES:** En PLACER Y PIEL valoramos y respetamos la importancia que se merece la privacidad de los datos personales. Por eso siempre seremos claros y transparentes sobre la información que estamos obteniendo, y sobre lo que haremos con esa información. No vendemos, ni venderemos, tus datos a nadie  
**POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**