

## POLÍTICA DE GARANTÍAS

### 1. Introducción

En **TIENDACEREZA.COM**, nuestra prioridad es ofrecer productos de calidad, cumpliendo con la normativa vigente y garantizando la satisfacción de nuestros clientes. Esta política de garantías establece las soluciones disponibles en caso de que un producto presente defectos o fallos de fabricación.

Nuestra política se rige por las leyes de protección al consumidor en Colombia, especialmente la **Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor)** y de su decreto reglamentario **735 de 2013**.

---

### 2. Objetivo

En **TIENDACEREZA.COM**, nos comprometemos a reparar (aplica para máquinas sexuales, cámaras web, lencería con previa revisión del proveedor), reemplazar, o generar el saldo a favor de los productos con defectos de fabricación, conforme a los términos de esta política.

La negación también puede presentarse en el caso en que así se considere. Luego de analizar cada solicitud de garantía y evidenciar que no se cumplen los criterios objetivos descritos en esta política.

---

### 3. Alcance

La garantía cubre todos los productos comprados en **TIENDACEREZA.COM** que presenten **defectos de fabricación** o **fallas bajo condiciones normales de uso**.

#### Condiciones:

- Aplicable solo a productos comprados en nuestros canales oficiales.
- Es recomendable presentar la factura de compra para para facilitar el proceso de garantía.



#### 4. ¿Cómo hacer válida la garantía?

**Por defectos de fabricación:** Se aceptan cambios dentro del tiempo de garantía establecido por el fabricante o proveedor.

Se entiende por defecto de fabricación cualquier falla, daño o imperfección originada durante el proceso de elaboración del producto, que afecte su funcionalidad, presentación o integridad y que no haya sido causada por el uso, manipulación inadecuada, desgaste natural o factores externos.

**En Lencería:** Es aplicable por defectos de costura presentados en alguna parte de la pieza antes del uso normal de la misma. Defecto en sistemas de cierres, broches y cambio de color en la tela antes del uso normal de la pieza.

Errores en el empaque por etiquetado o identificación del producto, tales como: uso de caja incorrecta, etiqueta con talla errónea, o asignación equivocada de talla, referencia o color.

La prenda presenta transferencia de color en una o varias de sus partes, ocasionada por el mismo material del traje.

**En Línea cosmética:** Aplicable si el producto presenta un defecto que altere su composición, color, olor o sabor.

- **Cambio por gusto:**
  - Aplica bajo la **Ley de Retracto de Compra**.
  - Plazo de manifestar el deseo de cambio: cinco días hábiles desde la compra.
  - El cliente debe notificar la referencia por la cual desea realizar el cambio dentro de la solicitud inicial.
  - Enviar producto dentro de los 3 días hábiles siguientes a la comunicación de cambio por gusto.
  - El producto debe llegar a nuestras bodegas en **perfecto estado y en su empaque original**.
  - El costo del envío corre por cuenta del cliente.
  
- **Personalizados:** Los juguetes fabricados con especificaciones y materiales técnicos personalizados por Elfo Toys podrán ser objeto de cambio únicamente en caso de que presenten fallas de fabricación o no cumplan con las especificaciones previamente pactadas con el cliente.



En tales casos, el producto será reemplazado por uno de iguales características y condiciones al originalmente adquirido. Si no es posible realizar una reposición exacta, se ofrecerá un producto de características y valor equivalentes, previa aceptación del cliente.

**Importante:** La garantía y los cambios deben gestionarse a través del mismo canal de compra.

**El tiempo de respuesta:** entre 1 y 15 días hábiles. La resolución se comunicará exclusivamente por correo electrónico.

## 5. Exclusiones

- Daños por mal uso o manipulación inadecuada.
- Desgaste natural del producto.
- Productos modificados o reparados por terceros no autorizados.

## 6. Procedimiento para hacer efectiva la garantía

### • Notificación

Debes contactarte a nuestra línea de atención 304 4406180, para notificar la irregularidad de tu producto o escribir a [director@guiacereza.com](mailto:director@guiacereza.com) en el asunto relacionar el número de pedido que te brindan en el momento de la compra.

El horario de atención del canal de garantías es de **lunes a viernes de 7 am a 5pm**

### • Evidencia del producto averiado

Es necesario enviar un video de máximo un minuto, sin pausas ni cortes, mostrando la falla del producto.

Si es un juguete, el video debe mostrar si carga correctamente o si la batería o pilas funcionan.



## 7. Soluciones y resolución

se ofrecerán las siguientes opciones:

- Reparación del producto (según productos susceptibles de reparación)
- Reemplazo por un producto igual o de valor similar.
- Solo se realizan reembolsos siempre y cuando se detecte que el producto ha tenido más de una garantía (revisión previa del área jurídica).
- Saldo a favor emitido bajo una nota crédito que podrá ser utilizado en futuras compras, según su preferencia.

Una vez se determine la resolución deberá seguir las indicaciones por el auxiliar de garantías, el cual le solicitará las evidencias y datos para proceder con la reposición, cambio o devolución garantizando que el producto afectado no sea reutilizado, dado que son productos de uso íntimo.

- **Productos susceptibles a reparación**

En productos susceptibles de reparación debes seguir los lineamientos que te brinden para hacer llegar el producto a nuestra bodega principal.

Algunos fabricantes registran sus productos con códigos o números de serie en la caja, por lo que no debes desecharla mientras la garantía esté vigente.

## 8. Costos de envío

- Si la garantía es válida, **TIENDACEREZA.COM** asume los costos de envío.
- Si el producto no tiene fallas, el cliente asume el costo del envío.
- Si realizan envíos con pago contra entrega (solo envíos por Coordinadora).

## 9. Tiempos de garantía

El período de garantía varía según el tipo de producto. Para conocer el tiempo específico de garantía aplicable a tu compra, puedes consultar nuestros canales de atención. Esta información te será proporcionada al momento de la compra.



## 10. Garantías por marca

### Generalidades

PRODUCTO	TIEMPO
Juguetes interactivos	1 año
Juguetes con batería (pilas)	1 año
Torsos de silicona líquida	1 año
Torsos de TPR	3 meses
Repuestos de Lovense y Svakom	1 mes
Juguetes de un solo uso (desechables como anillos o fundas)	1 mes
Se acepta garantía de suplementos dietarios y otros productos comestibles, línea cosmética y bienestar sexual (condones) por defectos de fábrica o alteraciones en el producto como olor, sabor, color	El reporte del cliente debe ser hasta 48 horas después de recibir el pedido.
Mercancía maltratada. Aplica cuando el producto presenta daño físico atribuible al transporte.	El reporte del cliente debe ser hasta 48 horas después de recibir el pedido.
Lencería. Errores en el empaque por etiquetado o identificación del producto. (uso de caja incorrecta, etiqueta con talla errónea, o asignación equivocada de talla, referencia o color)	El reporte del cliente debe ser hasta 24 horas después de recibir el pedido.

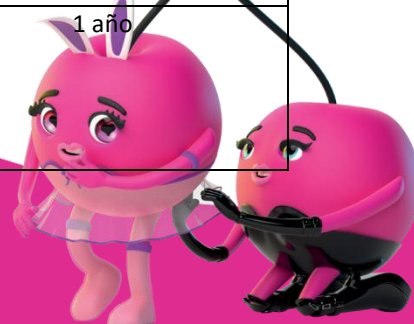
### DETALLE DE TIEMPOS

#### 2 AÑOS

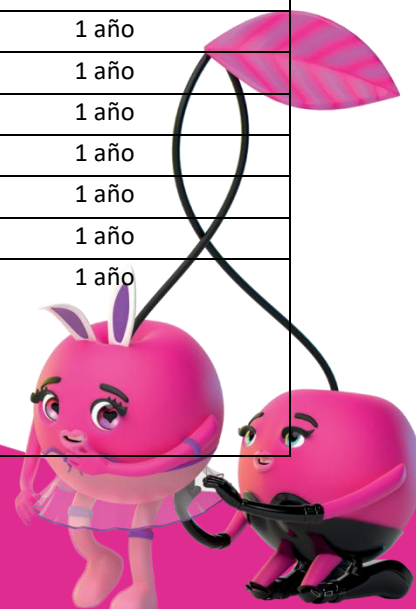
MARCAS	TIPO MARCA	TIPO DE PRODUCTO	TIEMPO DE GARANTÍA
SVAKOM	EXCLUSIVA	JUGUETES INTERACTIVOS	2 años

#### 1 AÑO

MARCAS	TIPO MARCA	TIPO DE PRODUCTO	TIEMPO DE GARANTÍA
ADRIEN LASTIC	EXCLUSIVA	JUGUETES INTERACTIVOS	1 año
AIXIASIA		JUGUETES - COPAS MENSURUALES	1 año



ALIVE	EXCLUSIVA	JUGUETES	1 año
AMAKII	PROPIA	SALUD	1 año
AMZING TOYS	EXCLUSIVA	JUGUETES	1 año
APHRODISIA		JUGUETES	1 año
BESEXY	EXCLUSIVA	JUGUETES	1 año
BIG TEAZETOYS	EXCLUSIVA	JUGUETES	1 año
BLACK POWER	PROPIA	JUGUETES	1 año
CHISA	EXCLUSIVA	JUGUETES	1 año
DIBE	EXCLUSIVA	JUGUETES	1 año
ELFO	OFICIAL	JUGUETES	1 año
F*CKING MACHINE	PROPIA	FUCK MACHINES	1 año
FEELZ TOYS		JUGUETES	1 año
FEMINTIMATE	EXCLUSIVA	JUGUETES - COPAS MENSTRUALES	1 año
FUN TOWN	EXCLUSIVA	JUGUETES	1 año
FUN FACTORY		JUGUETES	1 año
FUNNY STEEL	EXCLUSIVA	JUGUETES ACERO	1 año
GUIA CEREZA	PROPIA	JUGUETES, MALETA VIAJERA	1 año
KIIRO	OFICIAL	JUGUETES INTERACTIVOS	1 año
KISSME LOVE	PROPIA	JUGUETES	1 año
LELO		JUGUETES INTERACTIVOS	1 año
LOVENSE	OFICIAL	JUGUETES INTERACTIVOS	1 año
LOVESEXME		JUGUETES	1 año
LOVETOY	EXCLUSIVA	JUGUETES	1 año
LOVINGWORLD	EXCLUSIVA	JUGUETES- TORSO VIBRADOR	1 año
LUV PUMP	EXCLUSIVA	BOMBAS PARA EL PENE	1 año
MAGIC MOTION	EXCLUSIVA	JUGUETES INTERACTIVOS	1 año
MAGIC SEX		JUGUETES	1 año
MONSTER PUB	EXCLUSIVA	JUGUETES INTERACTIVOS	1 año
PORNHUB	OFICIAL	JUGUETES	1 año
REALOV	EXCLUSIVA	JUGUETES INTERACTIVOS	1 año
RIANNES	EXCLUSIVA	JUGUETES	1 año
ROMP	OFICIAL	JUGUETES	1 año
SATISFYER		JUGUETES	1 año
SECRET PLAY	PROPIA	JUGUETES	1 año
SENSUAL DEZIRE	PROPIA	JUGUETES	1 año
SEX GLASS	PROPIA	JUGUETES DE VIDRIO	1 año
S-HANDE	EXCLUSIVA	JUGUETES	1 año



SILEXD		JUGUETES	1 año
SWEET SECRET	EXCLUSIVA	JUGUETES	1 año
WE VIBE	OFICIAL	JUGUETES	1 año
WOMANIZER		JUGUETES	1 año
ZALO	EXCLUSIVA	JUGUETES INTERACTIVOS	1 año

### 6 MESES

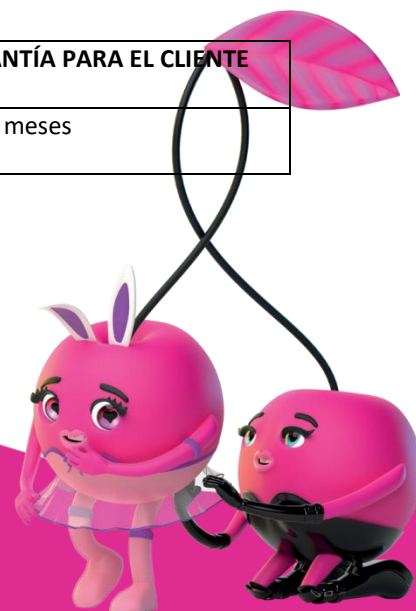
MARCAS	TIPO MARCA	TIPO DE PRODUCTO	TIEMPO DE GARANTÍA
SLUT	PROPIA	BONDAGE	6 meses
59S		ESTERILIZADOR DE JUGUETES	6 meses

### 3 MESES

MARCAS	TIPO MARCA	TIPO DE PRODUCTO	TIEMPO DE GARANTÍA
ACTIVEX GAMES		JUEGOS DE MESA	3 meses
EROTIC GAMES		JUEGOS DE MESA	3 meses
TEASE & PLEASE		JUEGOS DE MESA	3 meses
PLACER Y PIEL		JUEGOS DE MESA	3 meses
GUIACEREZA.COM		COSMETIQUERAS	3 meses
ROBBOCOCK		DILDOS	3 meses

### 2 MESES

MARCAS	TIPO MARCA	TIPO DE PRODUCTO	TIEMPO DE GARANTÍA PARA EL CLIENTE
SENSUAL LOVE		TACONES, SANDALIAS	2 meses

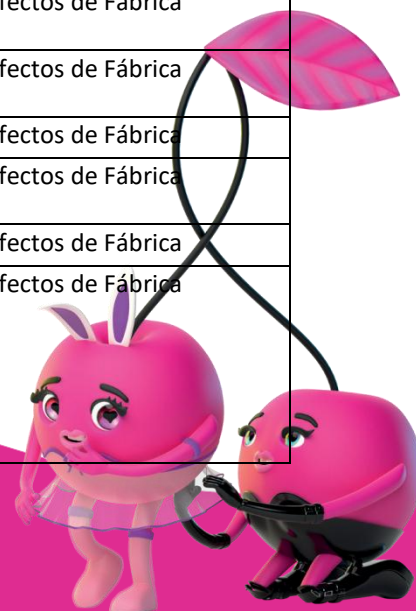


### 1 MES

MARCAS	TIPO MARCA	TIPO DE PRODUCTO	TIEMPO DE GARANTÍA
BLACK POWER	PROPIA	FUNDA ZEPPELIN FUNDA DRAGON VIBRATING EXTENSION FUNDA WASABI FUNDA GEMINI ANILLO VIBRADOR DOUBLE RING ANILLO TONGUE VIBRATOR ANILLO VIBRADOR RING WITH TONGUE ANILLO VIBRADOR PLEASURING VIBRADOR RING LITTLE DOTS ANILLO VIBRADOR RABBIT	1 mes
CHISA	EXCLUSIVA	ANILLO VIBRADOR POWER	1 mes
SEN INTIMO	PROPIA	ANILLO VIBRADOR SEN ÍNTIMO	1 mes
REPUESTOS		LOVENSE, SVAKOM	1 mes

### DEFECTOS DE FABRICA

MARCAS	TIPO MARCA	TIPO DE PRODUCTO	GARANTÍA APLICABLE
CEREZA LINGERIE	PROPIA	LENCERIA	Defectos de Fábrica
CRUISING	PROPIA	LENCERIA	Defectos de Fábrica
DMK	OFICIAL	LENCERIA MASCULINA	Defectos de Fábrica
DNGEON	EXCLUSIVA	LENCERIA MASCULINA	Defectos de Fábrica
FENBAO		MEDIAS, MALLAS Y CUBRE PEZONES	Defectos de Fábrica
HENTAI FANTASY	PROPIA	LENCERIA	Defectos de Fábrica
MALE+BASIC	EXCLUSIVA	LENCERIA MASCULINA	Defectos de Fábrica
MOB EROTICWEAR	EXCLUSIVA	LENCERIA	Defectos de Fábrica
POCKET PLEASURE	PROPIA	COSMÉTICA	Defectos de Fábrica
SEN INTIMO	PROPIA	COSMÉTICA	Defectos de Fábrica
SENSUAL LOVE	PROPIA	PELUCAS MEDIAS, MALLAS Y CUBRE PEZONES	Defectos de Fábrica
MAXIFEMD	EXCLUSIVA	ENERGIZANTE	Defectos de Fábrica
X BULL		ENERGIZANTE	Defectos de Fábrica



UNIQ		CONDONES	Defectos de Fábrica
GUMMIES VI KING		COMESTIBLES	Defectos de Fábrica
VITALIS		CONDONES	Defectos de Fábrica
FEMME BASICS		LENCERÍA	Defectos de Fábrica
PODER MAX	OFICIAL	ENERGIZANTE	Defectos de Fábrica
REVITEX	OFICIAL	ENERGIZANTE	Defectos de Fábrica
MAPALE	EXCLUSIVA	LENCERIA	Defectos de Fábrica
BLACK POWER	PROPIA	COSMÉTICA, SUPLEMENTOS DIETARIOS	Defectos de Fábrica
MYSIZE		CONDONES	Defectos de Fábrica
SENS		CONDONES	Defectos de Fábrica
POWESEX		ENERGIZANTE	Defectos de Fábrica
Q VOLTA G		ENERGIZANTE	Defectos de Fábrica
SOUVENIRS		MUGS, LLAVEROS Y LIBROS	Defectos de Fábrica
VEEV		VAPER	Defectos de Fábrica

## 11. Compromiso de calidad

Todos nuestros productos cumplen con las normativas vigentes en calidad y seguridad. Nos aseguramos de ofrecer productos confiables y seguros a través de rigurosos controles en su fabricación y distribución. Agradecemos tu confianza en nuestros productos y nos comprometemos a brindarte soluciones eficientes.

