POLÍTICA DE GARANTÍAS

1. Introducción

En GUIACEREZA.COM VENTAS MAYORISTAS, 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 GUIACEREZA.COM VENTAS MAYORISTAS, 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 GUIACEREZA.COM VENTAS MAYORISTAS 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?

Cobertura:

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.

- El plazo de manifestar el deseo de cambio: cinco días hábiles desde la compra.
- El cliente debe notificar la referencia por la cual desea realiza 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 sin señales de uso o manipulación inadecuada.
- El costo del envío corre por cuenta del cliente.

Productos 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.

Garantía aplicable a clientes terceros: El trámite de la garantía debe ser gestionado directamente por el cliente mayorista que realizó la compra a nuestra empresa.

Para hacer efectiva una garantía ante un reclamo del consumidor final, el cliente mayorista deberá:

- Presentar la factura de compra o un comprobante que respalde la venta realizada al consumidor final, en el que conste la fecha de adquisición.

- Verificar que dicha fecha esté dentro del período de garantía estipulado para el producto correspondiente.

Importante: La garantía y los cambios deben gestionarse a través del mismo canal de compra. No debes desechar el producto hasta recibir una respuesta sobre la garantía y como proceder.

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

El horario de atención para realizar el trámite es de lunes a viernes de 7 am a 5pm.

5. Exclusiones

- Daños por mal uso o manipulación inadecuada.
- Desgaste natural del producto.
- Productos modificados o reparados por terceros no autorizados.
- La lencería no cubre deterioro por fricción, mal uso, descocido o daño que se determine que fue realizado con uñas, manipulación inadecuada o variaciones en materiales por gusto del cliente.
- No se aceptan cambios y devoluciones para trajes de temporada.



6. Procedimiento para hacer efectiva la garantía

- Notificación

Debes contactarte a nuestra línea de atención 301 2021458, para notificar la irregularidad de tu producto, o escribir al correo CMteinforma@guiacereza.com, también puedes comunicarte con tu asesor mayorista.

Evidencia del producto: Ten en cuenta que toda garantía, devolución o cambio por gusto, queda sujeto a previa validación por el grupo de verificación de garantías el cual determina que la falla si aplica, para esto deben tener en cuenta lo siguiente:

- Es necesario enviar evidencia, ya sea fotos o un video de máximo un minuto, sin pausas ni cortes, mostrando la falla del producto, defecto de fábrica o motivo de devolución.
- Si es garantía por un juguete, el video debe mostrar si carga correctamente o si la batería o pilas funcionan.

7. Resolución del caso

Si la garantía es válida, se ofrecerán las siguientes opciones:

- Reparación del producto.
- Reemplazo por un producto igual o de valor similar.
- No se realizan reembolsos de dinero, salvo en casos particulares donde haya una revisión previa y aprobación por parte de gerencia o área jurídica.
- En productos susceptibles de reparación, se deberán seguir los lineamientos indicados.
- Saldo a favor emitido bajo una nota crédito que podrá ser utilizado en futuras compras, según su preferencia.



Una vez se determine la resolución deberás seguir las indicaciones por el auxiliar de garantías, el cual te 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.

Una vez aprobada la evidencia enviada, debes indicar los datos y la dirección donde desees recibir el producto de reposición.

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.

Costos de envío

- Si la garantía es válida, GUIACEREZA.COM VENTAS MAYORISTAS asume el costo del envío.
- Si el producto no presenta defectos, el cliente asume el costo del envío.
- No se aceptan envíos con pago contra entrega.

Garantía aplicable a clientes terceros

El trámite de la garantía debe ser gestionado directamente por el cliente mayorista que realizó la compra a nuestra empresa.

Para hacer efectiva una garantía ante un reclamo del consumidor final, el cliente mayorista deberá:

- Presentar la factura de compra o un comprobante que respalde la venta realizada al consumidor final, en el que conste la fecha de adquisición.
- Verificar que dicha fecha esté dentro del período de garantía estipulado para el producto correspondiente.



8. Tiempos de garantía

El período de garantía varía según el tipo de producto y marca. Para las referencias cuyo empaque, ficha técnica o información suministrada por el fabricante o proveedor no indique expresamente un término de garantía, se gestionará de acuerdo con las condiciones aplicables al producto y la normativa vigente en materia de protección al consumidor. La procedencia de la garantía estará sujeta a la evaluación del caso y a la validación de las condiciones de uso, conservación y demás criterios aplicables al producto.

Para conocer el tiempo específico de garantía aplicable a tu compra, puedes consultar nuestros canales de atención. Esta información también te será proporcionada al momento de la compra.

PRODUCTO	TIEMPOS DE GARANTÍA GENÉRICOS
Juguetes interactivos	1 año
Juguetes con batería (pilas)	1 año
Torsos de silicona líquida	1 año
Torsos de TPR	3 meses
Repuestos Kissme	3 meses
Repuestos de Lovense y Svakom	1 mes
Juguetes de un solo uso (desechables como anillos o fundas)	1 mes



Cámaras Web Lovense	El reporte se realiza directamente con soporte técnico del proveedor a través del enlace: https://es.lovense.com/contact, el cliente puede solicitar apoyo por medio de la línea de atención o directamente con el asesor mayorista asignado.
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 por daño físico atribuible al transporte.	El reporte del cliente debe ser hasta 48 horas después de recibir el pedido.
Lencería por 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 POR MARCA

2 AÑOS

MARCAS	TIPO DE PRODUCTO	TIEMPO DE GARANTÍA
SVAKOM	JUGUETES INTERACTIVOS	2 AÑOS



1 AÑO

MARCAS	TIPO DE PRODUCTO	TIEMPO DE GARANTÍA
ADRIEN LASTIC	JUGUETES INTERACTIVOS	1 AÑO
AIXIASIA	JUGUETES - COPAS MENSTRUALES	1 AÑO
ALIVE	JUGUETES	1 AÑO
AMAKII	SALUD	1 AÑO
AMZING TOYS	JUGUETES	1 AÑO
APHRODISIA	JUGUETES	1 AÑO
BESEXY	JUGUETES	1 AÑO
BIG TEAZETOYS	JUGUETES	1 AÑO
BLACK POWER	JUGUETES	1 AÑO
CHISA	JUGUETES	1 AÑO
DIBE	JUGUETES	1 AÑO
ELFO	JUGUETES	1 AÑO
F*CKING MACHINE	FUCK MACHINES	1 AÑO
FEELZ TOYS	JUGUETES	1 AÑO
FEMINTIMATE	JUGUETES - COPAS MENSTRUALES	1 AÑO
FUN TOWN	JUGUETES	1 AÑO
FUN FACTORY	JUGUETES	1 AÑO
FUNNY STEEL	JUGUETES ACERO	1 AÑO
GUIA CEREZA	JUGUETES, MALETA VIAJERA	1 AÑO
KIIRO	JUGUETES INTERACTIVOS	1 AÑO
KISSME LOVE	JUGUETES	1 AÑO
LELO	JUGUETES INTERACTIVOS	1 AÑO
LOVENSE	JUGUETES INTERACTIVOS	1 AÑO
LOVESEXME	JUGUETES	1 AÑO
LOVETOY	JUGUETES	1 AÑO
LOVINGWORLD	JUGUETES- TORSO VIBRADOR	1 AÑO
LUV PUMP	BOMBAS PARA EL PENE	1 AÑO
MAGIC MOTION	JUGUETES INTERACTIVOS	1 AÑO
MAGIC SEX	JUGUETES	1 AÑO
MONSTER PUB	JUGUETES INTERACTIVOS	1 AÑO
PORNHUB	JUGUETES	1 AÑO
REALOV	JUGUETES INTERACTIVOS	1 AÑO



RIANNES	JUGUETES	1 AÑO
ROMP	JUGUETES	1 AÑO
SATISFYER	JUGUETES	1 AÑO
SECRET PLAY	JUGUETES	1 AÑO
SENSUAL DEZIRE	JUGUETES	1 AÑO
SEX GLASS	JUGUETES DE VIDRIO	1 AÑO
S-HANDE	JUGUETES	1 AÑO
SILEXD	JUGUETES	1 AÑO
SWEET SECRET	JUGUETES	1 AÑO
WE VIBE	JUGUETES	1 AÑO
WOMANIZER	JUGUETES	1 AÑO
ZALO	JUGUETES INTERACTIVOS	1 AÑO

6 MESES

MARCAS	TIPO DE PRODUCTO	TIEMPO DE GARANTÍA
SLUT	BONDAGE	6 MESES
59S	ESTERILIZADOR DE JUGUETES	6 MESES

3 MESES

MARCAS	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
REPUESTOS KISSME	EXTENSIONES Y OTROS	3 MESES
ROBBOCOCK	DILDOS	3 MESES

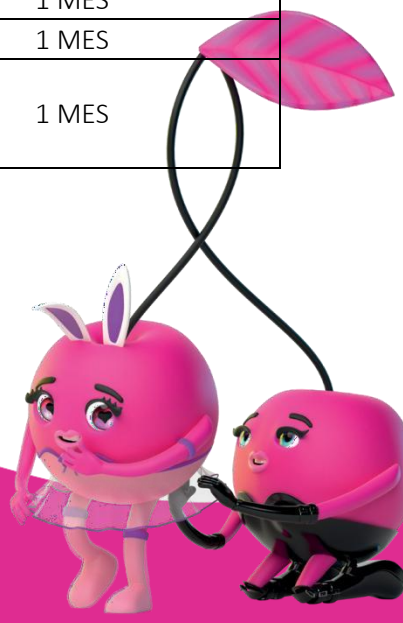


2 MESES

MARCAS	TIPO DE PRODUCTO	TIEMPO DE GARANTÍA
SENSUAL LOVE	TACONES, SANDALIAS	2 MESES

1 MES

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



DEFECTOS DE FÁBRICA

MARCAS	TIPO DE PRODUCTO	TIEMPO DE GARANTÍA
CEREZA LINGERIE	LENCERIA	DEFECTO DE FÁBRICA
CRUISING	LENCERIA	DEFECTO DE FÁBRICA
DMK	LENCERIA MASCULINA	DEFECTO DE FÁBRICA
DNGEON	LENCERIA MASCULINA	DEFECTO DE FÁBRICA
FENBAO	MEDIAS, MALLAS Y CUBRE PEZONES	DEFECTO DE FÁBRICA
HENTAI FANTASY	LENCERIA	DEFECTO DE FÁBRICA
MALE+BASIC	LENCERIA MASCULINA	DEFECTO DE FÁBRICA
MOB EROTICWEAR	LENCERIA	DEFECTO DE FÁBRICA
POCKET PLEASURE	COSMÉTICA	DEFECTO DE FÁBRICA
SEN INTIMO	COSMÉTICA	DEFECTO DE FÁBRICA
SENSUAL LOVE	PELUCAS MEDIAS, MALLAS, Y CUBRE PEZONES	DEFECTO DE FÁBRICA
MAXIFEMD	ENERGIZANTE	DEFECTO DE FÁBRICA
X BULL	ENERGIZANTE	DEFECTO DE FÁBRICA
UNIQ	CONDONES	DEFECTO DE FÁBRICA
GUMMIES VIKING	COMESTIBLES	DEFECTO DE FÁBRICA
VITALIS	CONDONES	DEFECTO DE FÁBRICA
FEMME BASICS	LENCERÍA	DEFECTO DE FÁBRICA
PODER MAX	ENERGIZANTE	DEFECTO DE FÁBRICA
REVITEX	ENERGIZANTE	DEFECTO DE FÁBRICA
MAPALE	LENCERIA	DEFECTO DE FÁBRICA
BLACK POWER	COSMÉTICA, SUPLEMENTOS DIETARIOS	DEFECTO DE FÁBRICA
MYSIZE	CONDONES	DEFECTO DE FÁBRICA
SENS	CONDONES	DEFECTO DE FÁBRICA
POWESEX	ENERGIZANTE	DEFECTO DE FÁBRICA
Q VOLTA G	ENERGIZANTE	DEFECTO DE FÁBRICA
SOUVENIRS	MUGS, LLAVEROS Y LIBROS	DEFECTO DE FÁBRICA
VEEV	VAPER	DEFECTO DE FÁBRICA



9. 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.

