

POLÍTICA DE RETRACTO, CAMBIOS, DEVOLUCIONES Y GARANTÍAS

Versión 1
Julio de 2026
Página 1 de 8



1. OBJETIVO

La presente política tiene como finalidad establecer las condiciones aplicables al ejercicio del derecho de retracto, cambios, devoluciones y garantías sobre los productos comercializados por la empresa Creaciones SEX S.A.S, NIT 900.332.596-7, tanto en ventas realizadas de manera presencial como a través de canales virtuales, dando cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor), el Decreto 1074 de 2015 y demás normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

La empresa actuará siempre bajo los principios de buena fe, información, calidad, seguridad, protección al consumidor y equilibrio contractual.

2. ALCANCE

Esta política aplica para todos los clientes que adquieran productos de Creaciones SEX S.A.S en cualquiera de los siguientes canales:

- Tiendas físicas.
- Página web.
- Comercio electrónico.
- Redes sociales.
- WhatsApp.
- Venta telefónica.
- Cualquier otro canal de venta no presencial autorizado por la empresa.

3. MARCO LEGAL

La presente política se fundamenta principalmente en:

- Ley 1480 de 2011 – Estatuto del Consumidor.
- Decreto 1074 de 2015.
- Código de Comercio Colombiano.
- Demás normas concordantes y vigentes.

En caso de existir contradicción entre esta política y una disposición legal de carácter imperativo, prevalecerá siempre la norma legal.

4. DEFINICIONES:

Para efectos de la presente política se adoptan las siguientes definiciones:

Consumidor o Cliente: Persona natural o jurídica que adquiere, disfruta o utiliza como destinatario final los productos comercializados por la empresa.

POLÍTICA DE RETRACTO, CAMBIOS, DEVOLUCIONES Y GARANTÍAS

Versión 1
Julio de 2026
Página 2 de 8



Proveedor: La empresa fabricante y comercializadora de prendas de vestir objeto de esta política.

Venta presencial: Aquella realizada directamente en cualquiera de las tiendas físicas de la empresa.

Venta a distancia o venta virtual: Toda compra realizada mediante página web, redes sociales, WhatsApp, teléfono, comercio electrónico o cualquier otro medio donde el consumidor no tenga contacto físico directo con el producto antes de efectuar la compra.

Derecho de retracto: Facultad que tiene el consumidor para resolver unilateralmente el contrato de compraventa en los casos previstos por el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011.

Cambio comercial: Beneficio otorgado voluntariamente por la empresa que permite sustituir un producto por otro, sin que constituya un derecho legal del consumidor, salvo cuando la ley expresamente lo disponga.

Garantía legal: Obligación prevista en la Ley 1480 de 2011 mediante la cual el productor y/o proveedor responden por la calidad, idoneidad y seguridad de los productos comercializados.

Defecto de fabricación: Cualquier falla originada durante el proceso de diseño, confección, ensamblaje o producción que afecte la calidad, funcionalidad, resistencia o idoneidad del producto.

Prenda íntima: Toda prenda de vestir destinada al contacto directo con las zonas íntimas del cuerpo, incluyendo brasieres, panties, tanga, bóxers, cacheteros, bodys íntimos, fajas íntimas y demás prendas de naturaleza similar.

Las prendas íntimas no serán sujeto de cambio o retracto por su naturaleza de riesgo biológico.

Producto personalizado: Aquel elaborado o modificado conforme a especificaciones particulares solicitadas por el consumidor, incluyendo estampados, bordados, personalizaciones, ajustes especiales o cualquier modificación realizada exclusivamente para dicho cliente.

Los productos personalizados no estarán sujetos al derecho de retracto, de conformidad con las excepciones previstas en la legislación vigente, sin perjuicio de la garantía legal cuando exista un defecto de calidad o fabricación.



5. DERECHO DE RETRACTO EN VENTAS VIRTUALES

De conformidad con el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, el derecho de retracto únicamente aplica para las ventas realizadas mediante métodos no tradicionales o a distancia.

El consumidor podrá ejercer el derecho de retracto dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la entrega del producto.

Para ejercer dicho derecho deberán cumplirse las siguientes condiciones:

- El producto debe encontrarse totalmente nuevo.
- Sin uso.
- Sin lavar.
- Sin alteraciones.
- Con todas sus etiquetas originales.
- Con su empaque original.
- Con sellos de seguridad intactos.
- Sin olores, manchas, maquillaje o deterioro.

Una vez recibido el producto y verificado el cumplimiento de estas condiciones, la empresa efectuará la devolución del dinero dentro del término legal establecido por la 1480 de 2011 “Estatuto del Consumidor”

6. COSTOS DEL TRANSPORTE EN EL RETRACTO

Cuando el consumidor ejerza el derecho de retracto respecto de compras realizadas por medios virtuales, electrónicos o a distancia:

- El cliente asumirá el costo del transporte correspondiente al envío del producto hacia la empresa.
- Si el producto fue entregado mediante servicio de mensajería, el cliente deberá remitirlo utilizando un operador de transporte debidamente autorizado.
- Los costos de embalaje, transporte y seguro del envío serán igualmente asumidos por el cliente.

Lo anterior se fundamenta en el inciso tercero del artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, según el cual los costos de transporte y demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el consumidor.



7. COMPRAS EN TIENDAS FÍSICAS

Las compras efectuadas directamente en tiendas físicas no están cobijadas por el derecho legal de retracto previsto en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011.

No obstante, la empresa podrá realizar cambios como política comercial, siempre que se cumplan las condiciones establecidas en el presente documento.

8. PRODUCTOS EXCLUIDOS DEL DERECHO DE RETRACTO Y CAMBIO

No procederá el derecho de retracto y cambio respecto de los productos expresamente excluidos por la Ley 1480 de 2011.

Adicionalmente, por razones de higiene, salubridad, protección de la salud pública y naturaleza íntima del producto, la empresa no aceptará devoluciones ni cambios de prendas íntimas cuando hayan sido desprecintadas, usadas o no conserven intactos sus sellos, empaques y condiciones originales.

Lo anterior incluye las siguientes prendas íntimas:

- Panties.
- Tangas.
- Bóxers.
- Cacheteros.
- Brasieres.
- Fajas íntimas.
- Bodies íntimos.
- Prendas moldeadoras de contacto directo con zonas íntimas.
- Cualquier otra prenda de uso íntimo.

Esta restricción responde exclusivamente a razones objetivas de higiene y protección de la salud de los consumidores y no implica, en ningún caso, la renuncia o limitación de los derechos reconocidos por la Ley 1480 de 2011.

En consecuencia, cuando una prenda íntima presente un defecto de calidad, idoneidad o fabricación, el consumidor conservará plenamente el derecho a hacer efectiva la garantía legal.

9. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR GARANTÍAS, CAMBIOS O RETRACTO

El consumidor deberá presentar su solicitud a través de cualquiera de los canales de atención autorizados, como la línea de atención y WhatsApp 3225123468; e-mail: comunicaciones@sexunderwear.com.co o en tienda física, indicando:

POLÍTICA DE RETRACTO, CAMBIOS, DEVOLUCIONES Y GARANTÍAS

Versión 1
Julio de 2026
Página 5 de 8



- nombre completo.
- número de documento.
- número de factura.
- fecha de compra.
- descripción de la solicitud.
- fotografías del producto cuando ello sea necesario.

La empresa dará trámite a la solicitud dentro de los términos establecidos por el Estatuto del Consumidor según consideración de análisis del caso, Creaciones SEX podrá aceptarlo o no.

10. POLÍTICA DE CAMBIOS

La empresa, como política comercial orientada a la satisfacción del cliente, podrá realizar cambios de productos que no presenten defectos de fabricación, siempre que se cumplan las siguientes condiciones, que solo aplica a ropa exterior:

- Presentar factura o documento que acredite la compra.
- Solicitar el cambio dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la compra.
- El producto debe encontrarse nuevo.
- Sin señales de uso.
- Sin lavar.
- Con etiquetas originales.
- Con empaque original.
- Sin olores.
- Sin maquillaje.
- Sin modificaciones ni reparaciones.

Los cambios estarán sujetos a disponibilidad de inventario.

Si el nuevo producto tiene un mayor valor, el cliente deberá asumir la diferencia.

Si tiene menor valor, la empresa podrá emitir un bono o saldo a favor para futuras compras, de acuerdo con sus políticas comerciales.

En ningún caso procederá la devolución de dinero por concepto de cambios voluntarios.

11. PRODUCTOS DEFECTUOSOS

POLÍTICA DE RETRACTO, CAMBIOS, DEVOLUCIONES Y GARANTÍAS

Versión 1
Julio de 2026
Página 6 de 8



Cuando el consumidor considere que un producto presenta un defecto de calidad o fabricación deberá comunicarlo a la empresa indicando:

- número de factura.
- nombre del comprador.
- fotografías del producto.
- descripción del defecto.

La empresa realizará el análisis técnico correspondiente dentro de los términos establecidos en la legislación vigente y podrá aceptar o no la solicitud.

12. PRENDAS ÍNTIMAS

Por razones de higiene, salubridad, protección de la salud y respeto por todos los consumidores, las prendas íntimas de contacto directo con el cuerpo no admitirán cambios por:

- talla.
- color.
- diseño
- gusto personal;
- error en la elección del consumidor;
- ejercicio del derecho de retracto, que no aplica.

Esta medida busca proteger la salud de todos los consumidores y garantizar que las prendas comercializadas no hayan tenido contacto previo con terceros.

No obstante, cuando la prenda presente defectos de fabricación o calidad debidamente comprobados, el consumidor podrá ejercer los derechos de garantía legal previstos en el Estatuto del Consumidor.

13. ROPA DEPORTIVA Y PIJAMERÍA

Las prendas deportivas y pijamería podrán ser objeto de cambio siempre y cuando:

- No hayan sido utilizadas.
- Se encuentren en perfecto estado.
- Conserven etiquetas y empaques originales.
- Cumplan los demás requisitos establecidos en esta política.

14. PRODUCTOS EN PROMOCIÓN DE BAZARES

POLÍTICA DE RETRACTO, CAMBIOS, DEVOLUCIONES Y GARANTÍAS

Versión 1
Julio de 2026
Página 7 de 8



Los productos adquiridos en promoción, descuento, oferta especial o liquidación en los bazares que organiza la empresa en fechas especiales en su zona exterior NO serán objeto de cambio, por tener en sí pequeños defectos e imperfecciones que son previamente notificados al comprador y por tal motivo se venden a precios muy bajos. Esta condición aplica únicamente a los productos adquiridos en dichos bazares.

15. GARANTÍA LEGAL

Todos los productos comercializados por la empresa cuentan con garantía legal en los términos previstos en los artículos 7 y siguientes de la Ley 1480 de 2011.

La garantía cubre únicamente defectos de calidad, idoneidad o fabricación atribuibles al proceso productivo.

La garantía no cubrirá daños ocasionados por:

- uso inadecuado.
- desgaste normal y natural de la prenda.
- lavado contrario a las instrucciones de cuidado.
- manipulación incorrecta.
- modificaciones realizadas por terceros.
- Accidentes.
- exposición a productos químicos.
- Rasgaduras ocasionadas por el usuario o tenedor de la prenda.

La empresa podrá inspeccionar técnicamente el producto para determinar el origen de la reclamación.

Cuando proceda la garantía, la empresa aplicará las soluciones previstas en el Estatuto del Consumidor, tales como:

- Reparación.
- Reposición.
- Cambio por otras referencias – productos.

16. DEVOLUCIONES POR ERROR DE LA EMPRESA

Cuando el cliente reciba un producto diferente al adquirido o exista un error atribuible a la empresa en el despacho, la empresa asumirá el costo total del transporte de devolución y del nuevo envío.

POLÍTICA DE RETRACTO, CAMBIOS, DEVOLUCIONES Y GARANTÍAS

Versión 1
Julio de 2026

Página 8 de 8



17. CANALES PARA SOLICITUDES

Las solicitudes de retracto, cambios, devoluciones o garantías podrán presentarse a través de cualquiera de los siguientes canales autorizados por la empresa:

- Tiendas físicas: Calle 7 Sur # 51 A 21 Locales 110 – 112. Mall Providencia. Medellín
- Correo electrónico de servicio al cliente: comunicaciones@sexunderwear.com.co
- Página web: www.sexunderwear.com.co
- Línea de atención y WhatsApp empresarial: 3225123468

18. ACEPTACIÓN DE LA POLÍTICA

La realización de una compra en cualquiera de los canales de venta de la empresa implica que el consumidor declara conocer y aceptar la presente Política de Retracto, Cambios, Devoluciones y Garantías, sin perjuicio de los derechos irrenunciables reconocidos por el Estatuto del Consumidor.

En caso de existir alguna contradicción entre esta política y las normas imperativas de protección al consumidor, prevalecerán las disposiciones legales vigentes.