



TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO Y COMPRA DEL SITIO WEB

Versión 1
Septiembre de 2026
Página 1 de 8

1. OBJETO Y ACEPTACIÓN

Los presentes Términos y Condiciones regulan el acceso y uso del sitio web www.sexunderwear.com.co (en adelante, el «Sitio») y las compras de productos que se realicen a través de él a CREACIONES SEX S.A.S. (en adelante, la «Empresa»), propietaria de la marca SX Underwear.

Al navegar por el Sitio, crear una cuenta o realizar un pedido, el usuario declara haber leído, entendido y aceptado estos Términos y Condiciones, así como la Política de Tratamiento de Datos Personales y la Política de Retracto, Cambios, Devoluciones y Garantías, que hacen parte integral de este documento. Si no está de acuerdo, debe abstenerse de usar el Sitio.

Estos Términos y Condiciones se interpretan de conformidad con la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor), la Ley 527 de 1999 (comercio electrónico), el Decreto 1074 de 2015 y la Ley 1581 de 2012. Ninguna de sus disposiciones implica la renuncia a los derechos irrenunciables del consumidor; en caso de contradicción, prevalecerá la norma legal.

2. IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA

Razón social: CREACIONES SEX S.A.S.

NIT: 900.332.596-7

Domicilio: Medellín, Antioquia, Colombia

Dirección: Calle 7 Sur # 51 A 21, locales 110 – 112, Mall Providencia, Medellín

Correo electrónico: comunicaciones@sexunderwear.com.co

Línea de atención y WhatsApp: 322 512 3468

Sitio web: www.sexunderwear.com.co

3. DEFINICIONES

Para efectos de estos Términos y Condiciones se entiende por:

Usuario: Toda persona que accede o navega por el Sitio, tenga o no una cuenta.

Cliente o consumidor: Persona que realiza un pedido en el Sitio como destinatario final de los productos.

Cuenta: Registro personal del usuario en el Sitio, protegido con correo electrónico y contraseña, desde el cual puede consultar sus pedidos, favoritos y datos.



TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO Y COMPRA DEL SITIO WEB

Versión 1
Septiembre de 2026
Página 2 de 8

Pedido: Solicitud de compra realizada a través del Sitio, identificada con un número único (por ejemplo, SX2026-00012).

Recoger en tienda: Modalidad de entrega en la que el cliente retira su pedido en la tienda física de la Empresa.

Envío a domicilio: Modalidad de entrega en la que la Empresa despacha el pedido a la dirección indicada por el cliente mediante una empresa transportadora.

Pasarela de pago: Plataforma de un tercero autorizado (Wompi, de Bancolombia) que procesa los pagos en línea.

Cupón: Código que otorga un descuento sobre el valor de los productos, sujeto a las condiciones informadas para cada uno.

4. CAPACIDAD Y USO DEL SITIO

Para crear una cuenta y realizar compras, el usuario debe ser mayor de edad y tener capacidad legal para contratar. Las compras de productos para niños y niñas deben ser realizadas por un adulto responsable.

El usuario se compromete a usar el Sitio de forma lícita y de buena fe, y a no:

- Suministrar información falsa, incompleta o de terceros sin su autorización.
- Realizar pedidos ficticios o con el fin de reservar productos sin intención de compra.
- Intentar acceder a cuentas, pedidos o información de otras personas.
- Afectar el funcionamiento del Sitio mediante programas automatizados, ataques o cualquier medio técnico.
- Usar los contenidos del Sitio con fines comerciales sin autorización de la Empresa.

La Empresa podrá suspender o cancelar cuentas y pedidos cuando detecte usos contrarios a estos Términos y Condiciones o a la ley.

5. CUENTA DE USUARIO

El usuario puede comprar con o sin cuenta. Al crear una cuenta, debe suministrar datos veraces y mantenerlos actualizados, y autorizar el tratamiento de sus datos personales conforme a la política vigente.

La contraseña es personal e intransferible. El usuario es responsable de mantenerla en reserva y de las actividades realizadas desde su cuenta, y debe informar de inmediato a la Empresa cualquier uso no autorizado.



TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO Y COMPRA DEL SITIO WEB

Versión 1
Septiembre de 2026
Página 3 de 8

Los pedidos realizados sin cuenta pueden guardarse después en la cuenta del cliente desde la página de confirmación del pedido o, para pedidos hechos con el mismo correo electrónico de la cuenta, confirmando el número de celular con el que se realizó el pedido. Esta verificación protege la información de los clientes.

El usuario puede solicitar en cualquier momento la actualización o eliminación de sus datos a través de los canales de atención.

6. INFORMACIÓN DE LOS PRODUCTOS

La Empresa procura que la información, las fotografías y las descripciones de los productos sean exactas. Los colores pueden variar ligeramente según la pantalla del dispositivo, y las fotografías son ilustrativas.

Las guías de tallas son orientativas. Se recomienda revisarlas antes de comprar, teniendo en cuenta que, por razones de higiene, las prendas íntimas no admiten cambios por talla, color, diseño o gusto personal, según la Política de Retracto, Cambios, Devoluciones y Garantías.

7. PRECIOS E IMPUESTOS

Los precios se expresan en pesos colombianos (COP) e incluyen el IVA. El valor del envío, cuando aplique, se informa por separado antes de confirmar el pedido.

El precio que se cobra es el que se muestra en el resumen del pedido al momento de confirmarlo. Si el precio o la disponibilidad de un producto cambian mientras el cliente completa su compra, el Sitio le mostrará el nuevo total para que decida si continúa.

Si por un error evidente de digitación o del sistema un producto se publica con un precio notoriamente distinto al real, la Empresa informará al cliente, quien podrá elegir entre continuar la compra con el precio correcto o cancelarla con la devolución total de lo pagado.

8. DISPONIBILIDAD Y RESERVA DE PRODUCTOS

Todos los productos están sujetos a disponibilidad de inventario. Al confirmar un pedido, las unidades quedan apartadas para el cliente durante los siguientes plazos:

- Pago en línea: treinta (30) minutos para completar el pago. Si el pago no se completa en ese tiempo, el pedido se cancela automáticamente y las unidades se liberan.
- Pago al recoger en tienda: cuarenta y ocho (48) horas. Si el pedido no se confirma en ese plazo, vence automáticamente y las unidades se liberan.



TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO Y COMPRA DEL SITIO WEB

Versión 1
Septiembre de 2026
Página 4 de 8

Si, a pesar de lo anterior, un producto no puede ser entregado por falta de inventario, la Empresa informará al cliente y le ofrecerá una alternativa o la devolución del dinero pagado por ese producto.

9. PROCESO DE COMPRA

Para comprar en el Sitio, el cliente debe:

- Agregar los productos y tallas deseados al carrito.
- Indicar sus datos de contacto (nombre, correo electrónico y celular) y autorizar el tratamiento de sus datos personales.
- Elegir la modalidad de entrega: recoger en tienda o envío a domicilio, cuando esté disponible.
- Elegir el medio de pago: pago en línea o pago al recoger en tienda.
- Revisar el resumen del pedido (productos, descuentos, envío y total) y confirmarlo.

Al confirmar, el Sitio asigna un número de pedido y muestra una página de confirmación con un enlace personal para consultar su estado. El cliente debe conservar ese enlace o guardar el pedido en su cuenta.

El contrato de compraventa se perfecciona cuando la Empresa confirma el pedido: en pago en línea, cuando la pasarela aprueba el pago; en pago al recoger, cuando la Empresa confirma la disponibilidad del pedido.

10. MEDIOS DE PAGO

Pago en línea: se realiza a través de la pasarela de pago Wompi, de Bancolombia, que admite tarjetas de crédito y débito, PSE, Nequi y Botón Bancolombia, entre otros medios que la pasarela habilite. Los datos de las tarjetas y cuentas bancarias son procesados directamente por la pasarela y no pasan ni se almacenan en los sistemas de la Empresa.

Pago al recoger: el cliente paga en la tienda física al momento de retirar su pedido, en efectivo, con tarjeta o por transferencia.

La aprobación o el rechazo de un pago en línea dependen de la entidad financiera y de la pasarela. Si el pago es rechazado, el cliente puede intentarlo de nuevo con otro medio mientras el pedido siga apartado.

El envío a domicilio solo puede pagarse en línea.



TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO Y COMPRA DEL SITIO WEB

Versión 1
Septiembre de 2026
Página 5 de 8

11. ENTREGA DE LOS PEDIDOS

Recoger en tienda: el pedido se retira en la tienda física de la Empresa, en el horario de atención informado en el Sitio. La Empresa avisará al cliente cuando el pedido esté listo; para retirarlo, el cliente debe indicar el número de pedido y, si se le solicita, presentar su documento de identidad.

Envío a domicilio: cuando esté disponible, el pedido se despacha mediante una empresa transportadora a la dirección indicada por el cliente, dentro de la cobertura informada en el Sitio. El valor del envío, el tiempo estimado de entrega y, cuando aplique, el monto a partir del cual el envío es gratis, se muestran antes de confirmar el pedido.

Los tiempos de entrega son estimados, se cuentan en días hábiles y pueden variar por causas ajenas a la Empresa, como condiciones de la transportadora, orden público o fuerza mayor. Cuando se despache el pedido, el cliente podrá consultar la transportadora y el número de guía en el estado de su pedido.

El cliente es responsable de que la dirección y los datos de contacto sean correctos. Al recibir, se recomienda verificar el estado del paquete e informar a la Empresa cualquier novedad de inmediato.

12. CUPONES, PROMOCIONES Y DESCUENTO DE BIENVENIDA

Los cupones y promociones están sujetos a las condiciones informadas para cada uno (vigencia, compra mínima, número de usos y productos aplicables). Salvo que se indique lo contrario:

- Solo puede aplicarse un cupón por pedido.
- Los cupones no son canjeables por dinero ni acumulables con otras promociones.
- El descuento se aplica sobre el valor de los productos, no sobre el valor del envío.

Descuento de bienvenida: cuando la Empresa lo tenga activo, quien cree una cuenta en el Sitio recibirá un cupón personal de un solo uso, con el porcentaje, la compra mínima y la vigencia informados al registrarse. Este cupón solo puede usarse con la cuenta que lo recibió, con la sesión iniciada, y no es transferible. Si el pedido en que se usó se cancela o vence, el cupón vuelve a quedar disponible mientras siga vigente.

La Empresa podrá anular cupones o pedidos cuando detecte su obtención o uso fraudulento, como la creación de cuentas falsas o múltiples para obtener descuentos.



TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO Y COMPRA DEL SITIO WEB

Versión 1
Septiembre de 2026
Página 6 de 8

13. RETRACTO, CAMBIOS, DEVOLUCIONES Y GARANTÍAS

El derecho de retracto, los cambios, las devoluciones y la garantía legal se rigen por la Política de Retracto, Cambios, Devoluciones y Garantías de la Empresa, publicada en el Sitio. De manera resumida:

- En compras a distancia, el cliente puede ejercer el derecho de retracto dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la entrega, con el producto nuevo, sin uso y en su empaque original.
- Las prendas de ropa exterior pueden cambiarse dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la compra, cumpliendo las condiciones de la política.
- Por razones de higiene, las prendas íntimas no admiten cambios ni retracto, salvo que presenten un defecto de fabricación, caso en el cual aplica la garantía legal.
- Todos los productos cuentan con garantía legal por defectos de calidad, idoneidad o fabricación.

En caso de diferencia entre este resumen y la política, prevalece lo establecido en la política.

14. CANCELACIÓN DE PEDIDOS

El cliente puede solicitar la cancelación de un pedido que aún no haya sido despachado o entregado, a través de los canales de atención.

La Empresa podrá cancelar un pedido cuando: el pago no se complete dentro del plazo de reserva; el pedido de pago al recoger no se confirme dentro del plazo de reserva; no haya disponibilidad del producto; los datos suministrados sean falsos o impidan la entrega; o exista sospecha razonable de fraude.

Cuando un pedido pagado sea cancelado, la Empresa devolverá el dinero por el mismo medio de pago o por el medio que acuerde con el cliente, dentro de los términos establecidos por la ley.

15. FACTURACIÓN

La Empresa expedirá la factura electrónica de venta con los datos suministrados por el cliente, de acuerdo con la normativa tributaria vigente. El cliente es responsable de que esos datos sean correctos.



TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO Y COMPRA DEL SITIO WEB

Versión 1
Septiembre de 2026
Página 7 de 8

16. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Los datos personales que el usuario suministra en el Sitio son tratados por CREACIONES SEX S.A.S. conforme a la Ley 1581 de 2012 y a su Política de Tratamiento de Datos Personales, publicada en el Sitio, para gestionar su cuenta, sus pedidos, sus pagos, sus entregas y sus solicitudes de atención.

El envío de novedades, promociones y ofertas solo se realiza a quien lo haya autorizado de manera expresa, y esa autorización puede retirarse en cualquier momento desde la cuenta o a través de los canales de atención.

El titular de los datos puede conocer, actualizar, rectificar y solicitar la supresión de su información, así como revocar la autorización otorgada, en los términos de la política.

17. PROPIEDAD INTELECTUAL

Las marcas, logotipos, nombres comerciales, fotografías, diseños, textos y demás contenidos del Sitio son propiedad de CREACIONES SEX S.A.S. o de sus titulares, y están protegidos por las normas de propiedad intelectual. Su reproducción, distribución o uso sin autorización previa y escrita está prohibido.

18. RESPONSABILIDAD

La Empresa procura que el Sitio funcione de forma continua y segura, pero no garantiza que esté libre de interrupciones o errores por mantenimiento, fallas técnicas o causas ajenas a su control. En esos casos, adoptará las medidas razonables para restablecer el servicio.

El Sitio puede contener enlaces a sitios de terceros, como redes sociales o la pasarela de pago, cuyos contenidos y políticas son responsabilidad de dichos terceros.

La Empresa no será responsable por el incumplimiento derivado de caso fortuito o fuerza mayor, ni por los daños causados por el uso indebido del Sitio o de la cuenta por parte del usuario.

19. VENTAS AL POR MAYOR

Las compras al por mayor para tiendas, distribuidores y revendedores se gestionan a través del formulario de mayoristas del Sitio o de los canales de atención, y se rigen por las condiciones comerciales que la Empresa acuerde con cada cliente. Estos Términos y Condiciones aplican a las compras de consumidores finales realizadas en el Sitio.

20. ATENCIÓN AL CLIENTE, PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

El cliente puede presentar consultas, peticiones, quejas o reclamos a través de los siguientes canales:

	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO Y COMPRA DEL SITIO WEB	Versión 1 Septiembre de 2026 Página 8 de 8
---	---	--

Sitio web: Sección «Servicio al cliente» de www.sexunderwear.com.co

Correo electrónico: comunicaciones@sexunderwear.com.co

Línea de atención y WhatsApp: 322 512 3468

Tienda física: Calle 7 Sur # 51 A 21, locales 110 – 112, Mall Providencia, Medellín

La Empresa dará respuesta dentro de los términos establecidos por la ley. Si el consumidor no está conforme con la respuesta, puede acudir a la Superintendencia de Industria y Comercio (www.sic.gov.co), autoridad de protección al consumidor en Colombia.

21. MODIFICACIONES

La Empresa podrá modificar estos Términos y Condiciones en cualquier momento. Las modificaciones rigen desde su publicación en el Sitio y no afectan los pedidos confirmados antes de esa fecha, que se regirán por los términos vigentes al momento de su confirmación.

22. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN

Estos Términos y Condiciones se rigen por las leyes de la República de Colombia. Las controversias que surjan se resolverán ante las autoridades competentes, sin perjuicio de las acciones de protección al consumidor que la ley reconoce ante la Superintendencia de Industria y Comercio.

Estos Términos y Condiciones fueron publicados en septiembre de 2026 y rigen desde su publicación en el Sitio.