

## 1. POLÍTICA COMERCIAL DE CAMBIO PRODUCTO

### PARA SOLICITAR UN CAMBIO, DEBES CUMPLIR CON LOS SIGUIENTES REQUISITOS:

- Que el producto objeto del cambio sea alguno de los siguientes:
  - \* Prendas superiores como brassieres, tops o blusas que sean piezas solas y que no hagan parte de un juego que tenga prendas inferiores.
  - \* Línea de ropa exterior como la línea de ropa para dormir, relax, calzado de baño, salidas de baño, y deportiva.
- Que no hayan transcurrido más de 5 días comunes contados a partir del día de la compra.
- Que al momento de la solicitud de cambio, el producto no presente señales de uso y sea devuelto con todos sus empaques, etiquetas y anexos de presentación en perfecto estado.
- Que sea presentada la factura de compra.
- Que la solicitud de cambio sea realizada en el mismo punto de venta donde fue adquirido el producto.

### 1.1. ESTA POLÍTICA DE CAMBIO, NO APLICARÁ BAJO NINGUNA CIRCUNSTANCIA SOBRE LOS SIGUIENTES PRODUCTOS:

- Prendas como panty, bóxer, cachetero, tanga, hilo de cualquier referencia o juegos de los que estos hagan parte.
- Vestidos de baño de cualquier referencia para dama, para caballero y para niños.
- Línea de prendas de control como fajas, bodys y Maggia.
- Línea Secret, Invisible, Silicon Soft y adhesivos.
- Bisutería, gafas, sombreros, carteras y accesorios.
- Maquillaje, perfumes, splash y línea de belleza en general.
- Medias y pantum medias.
- Todas las prendas en promoción.

La encargada de la tienda al momento de recibir la solicitud de cambio, validará estas condiciones y si son cumplidas, procederá con realizar el cambio sin mediar trámite alguno.

## 2. GARANTÍA

### PARA EJERCER EL DERECHO A LA GARANTÍA DE TU PRODUCTO, DEBES TENER EN CUENTA LAS SIGUIENTES RECOMENDACIONES:

- El producto debió recibir un uso y lavado conforme a las instrucciones en la etiqueta o instrucciones de uso, según sea el caso.
- Debes tener en cuenta los términos de garantía de cada tipo de producto, para tener la seguridad que se encuentre vigente al momento de solicitarla.
- No es necesario presentar tu factura, pero sí debes informar al momento de realizar tu reclamación por garantía, la fecha de la compra y el valor exacto por el cual la factura fue emitida.
- Te pedimos el favor de evitar entregar a nuestro personal de tiendas prendas como panty, bóxer, cachetero, tanga, hilo o similares para ejercer el derecho a la garantía basta con que hagas un registro fotográfico detallado del inconveniente sobre el producto y realices por escrito tu reclamación en el email: [pqrs@lilipink.com](mailto:pqrs@lilipink.com); si no tienes facilidad de enviar un email, solicita a la encargada de la tienda un formato para diligenciar, ella al momento de recibir la solicitud de garantía, podrá orientarte, incluso podrá ayudarte a tomar el registro fotográfico solicitado.

## 2.1 TRÁMITE EN EJERCICIO DEL DERECHO A LA GARANTÍA

Cuando hayas enviado el correo electrónico o hayas diligenciado el formato, efectuaremos un análisis del artículo con el registro fotográfico enviado o tomado en la tienda y el estado del mismo para decidir atendiendo lo dispuesto en las reglas contenidas en la ley 1480 de 2011 y el decreto 735 de 2013.

El área de preguntas quejas reclamos y sugerencias te dará respuesta por escrito dentro de los 15 días hábiles a su presentación y en caso que aplique la reparación del producto, se te solicitará dejarlo en la tienda de tu preferencia, en cuyo caso, este término podrá ampliarse hasta máximo 1 mes. La efectividad de la garantía del artículo reparado tendrá un término de garantía igual a la mitad del inicialmente anunciado, cuyo cómputo empezará a partir del día de recogido en la tienda.

## 2.2. TIEMPO DE GARANTÍA DE NUESTROS PRODUCTOS.

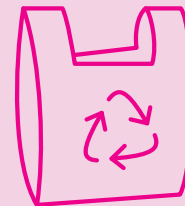
PRODUCTOS	TIEMPOS
Brassieres solos, Tops, Blusas, Pijamas, Baby Doll, Ropa para Dormir, Relax, Calzado de Baño, Salidas de Baño y Ropa para hacer Deporte.	30 DÍAS
Ropa Interior todas las referencias, Vestidos de Baño todas las referencias, Medias y Pantum medias	10 DÍAS
Accesorios, Bisutería, Sombreros, Carteras, Gafas y productos de belleza: Maquillaje, Perfumes, y Splash.	5 DÍAS
Fajas, Bodys, Maggia, Línea Secret, Invisible, Silicon Soft y adhesivos	5 DÍAS

## 3. TIENES DERECHO A RECIBIR LAS VUELTAS COMPLETAS

Por instrucción de la Superintendencia de Industria y Comercio, este establecimiento debe informar al público, además del valor de cada artículo, el precio por unidad de medida, es decir, cuántos pesos se pagan por cada unidad de medida de los bienes que ofrece.

Así mismo, este establecimiento debe contar con las denominaciones necesarias para dar al consumidor las vueltas correctas y en ningún caso el cambio podrá ser inferior al que arroje la cuenta. Como responsable de esta disposición, se ha designado al administrador(a) del punto de venta, quien recibirá sus comentarios, en caso de persistir o tener que elevar su queja a reclamación formal, agradecemos informar al email: [pqrs@lilipink.com](mailto:pqrs@lilipink.com).

De acuerdo a los artículos 207 y 208 de la ley 1819 de 2016, reglamentados por el decreto 2198 de 2017, este establecimiento de comercio recaudará el valor de cada bolsa plástica de acuerdo con la solicitud que haga el cliente en su compra.



SI NO TE ENTREGAN  
**LA FACTURA**  
TE OBSEQUIAMOS  
GRATIS EL DOBLE DE LA MISMA



PROHIBIDO  
MASCOTAS



PROHIBIDO ENTRAR  
CON ALIMENTOS

COMUNÍCATE  
CON NOSOTROS

[pqrs@lilipink.com](mailto:pqrs@lilipink.com)  
Tel: (571) 6702400 Ext: 122, 118.