

## Política de Garantía y Cambios Lencería.

En Dormilife, nos esforzamos por ofrecer productos de alta calidad para el confort de su hogar. Sin embargo, debido a la naturaleza de nuestros productos (almohadas, juegos de cama, duvet, plumones, protectores antifluidos), y en cumplimiento con la normativa vigente en Colombia, informamos a nuestros clientes lo siguiente:

### Política de Garantía:

- Todos nuestros productos cuentan con una garantía de 1 mes exclusivamente por defectos de fábrica.
- La garantía NO cubre aspectos relacionados con la percepción de dureza, suavidad o comodidad, ya que estos corresponden a apreciaciones personales.
- La garantía NO aplica por mal uso del producto, desgaste natural, manipulación inadecuada o incumplimiento de las recomendaciones de cuidado.

### No Aplicación de Cambios o Devoluciones:

- Productos de Uso Personal: Los productos que comercializamos son de uso íntimo y personal, y por razones de higiene y salud pública, no se aceptan devoluciones ni cambios.
- Excepción: Únicamente se evaluarán casos donde se evidencie un defecto de fábrica no detectable al momento de la compra, dentro del tiempo de garantía establecido. Para ello, el cliente deberá presentar la factura original y el producto en condiciones que permitan la validación del caso.

### Fundamento Legal:

- Nuestra política se basa en el Artículo 47 de la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor), el cual establece excepciones al derecho de retracto en productos de uso personal y aquellos que, por su naturaleza, no pueden ser devueltos o pueden deteriorarse rápidamente.
- Adicionalmente, las normas de higiene y salubridad protegen la salud de los consumidores, por lo cual se restringen cambios en productos de uso personal.

### Recomendaciones:

- Revisar detenidamente las especificaciones y características de cada producto antes de realizar la compra.
- Consultar cualquier duda con nuestros asesores de venta, quienes estarán dispuestos a brindar información detallada.
- Conservar la factura de compra para cualquier proceso de garantía.

### Consideraciones adicionales:

- Esta política debe estar visible en el punto de venta y/o página web.
- Los asesores deben estar capacitados para explicarla claramente.
- Se recomienda disponer de un libro de reclamaciones y sugerencias para los clientes.