

TÉRMINOS Y CONDICIONES

El acceso y uso de www.wappos.pe, en adelante “el sitio web”, se rige por los siguientes Términos y Condiciones, sin perjuicio de otras condiciones e instrucciones específicas que se comuniquen oportunamente a los usuarios. En consecuencia, se aplicarán y se entenderá que forman parte de todos los actos y contratos que se ejecuten o celebren entre los usuarios del sitio web, en adelante “los usuarios”, y Alipio Gustavo Soto Perez, en adelante “WAPPOS”; por lo tanto los usuarios aceptan y reconocen dichos términos y condiciones al realizar cualquier transacción en el sitio web o a través del número telefónico, aplicación móvil o WhatsApp que WAPPOS indique en su página web oficial o redes sociales oficiales.

WAPPOS se reserva el derecho de actualizar y/o modificar los Términos y Condiciones descritos a continuación cuando lo estime conveniente, motivo por el cual cada vez que el usuario utilice el presente sitio, deberá consultar dichos documentos. Sin perjuicio de lo anterior, WAPPOS se compromete a realizar los mejores esfuerzos para asegurar la disponibilidad, sin interrupciones, de los servicios del sitio web, y disminuir los errores en cualquier transmisión de información que pudiera tener lugar. No obstante, y debido a la naturaleza misma del internet no es posible garantizar tales extremos, por lo tanto el acceso a los servicios del sitio web podría eventualmente verse suspendido o restringido a efectos de la realización de trabajos de mantenimiento, modernización de nuestros productos o servicios, reparación de dificultades técnicas, fallas de internet o por cualquier otra circunstancia ajena a WAPPOS; en tales casos se procurará tomar las acciones pertinentes para solucionar los inconvenientes en el menor tiempo posible, sin que por ello pueda imputarse algún tipo de responsabilidad a WAPPOS.

Los términos contenidos en este instrumento formarán parte de todos los actos y contratos que se ejecuten o celebren mediante los sistemas de oferta y comercialización comprendidos en el sitio, entre los usuarios y WAPPOS.

La aceptación de los presentes Términos y Condiciones es imprescindible para el registro del usuario y uso del sitio, quien declarará haber leído y aceptado lo estipulado en el presente documento.

A continuación, detallamos los Términos y Condiciones que regulan la relación entre WAPPOS y los usuarios:

1. REGISTRO DEL USUARIO

El usuario declara y garantiza que ha cumplido los 18 años y cuenta con absoluta capacidad legal para utilizar el sitio web respetando los términos y condiciones aquí descritos. Dicho esto, para acceder a los servicios del sitio web no es necesario estar registrado. El registro de cada usuario es opcional y se realizará completando el formulario que aparece en el sitio web, así como aceptando los términos y condiciones y su posterior envío. En ese sentido, los datos necesarios para el registro son los siguientes: nombre, apellidos, correo electrónico y clave. En caso de no registrarse, el usuario deberá completar los datos que se indican en el formulario de compra con el fin de hacer efectiva la adquisición de productos o servicios como invitado del sitio y los usuarios que se registren no tendrán que ingresar sus datos por cada compra posterior que realicen.

2. CLAVE SECRETA

Los usuarios dispondrán, una vez registrados, de una contraseña o clave definitiva que le permitirá el acceso personalizado, confidencial y seguro. Dicha clave podrá ser cambiada cuando el usuario lo estime conveniente, para lo cual deberá sujetarse al procedimiento establecido en el sitio web. Sin perjuicio de ello, es única y exclusivamente responsabilidad de los usuarios velar por el mantenimiento de la confidencialidad de su clave secreta registrada en el sitio web, la cual le permite efectuar compras, solicitar servicios y obtener información. Por lo cual, el uso indebido de la clave o su entrega a terceros no involucra responsabilidad alguna para WAPPOS.

3. PROPIEDAD INTELECTUAL

El contenido, organización, gráficas, diseño, compilación y otros aspectos del sitio web se encuentran protegidos por leyes de Propiedad Intelectual de la República del Perú. Su copia, redistribución, uso o publicación, total o parcial, está prohibida y penada por ley. La publicación o transmisión de información o documentos en el sitio web, no implica una renuncia de cualquier derecho relacionado con tales documentos o información. WAPPOS hace expresa reserva del ejercicio de todas las acciones,

tanto administrativas, civiles y penales, destinadas a la protección y resguardo de sus derechos de propiedad intelectual e industrial

4. DERECHOS DEL USUARIO.

WAPPOS reconoce todos los derechos del usuario contenidos en la legislación sobre protección al consumidor vigente en el territorio de la República del Perú, y los estipulados en el presente documento. La sola visita al sitio web no implica obligación alguna, a menos que el usuario haya aceptado en forma inequívoca las condiciones ofrecidas por WAPPOS, en la forma indicada en estos términos y condiciones.

5. PRECIOS Y PROMOCIONES

- Los precios de nuestros productos pueden variar de acuerdo a la ciudad de despacho que elijas en nuestra Tienda Virtual. Y de igual forma los precios ofertados en www.wappos.pe no son necesariamente los mismos que ofrezcan otros canales de venta utilizados por WAPPOS, tales como tiendas físicas, catálogos, contact center u otros.
- Los precios de los productos son expresados en soles incluyendo IGV, y no incluyen gastos de transporte, envío, y/o accesorios que no se describan expresamente.
- En caso de presentarse un error de digitación en los precios de los productos, donde el precio correcto sea superior al publicitado, WAPPOS. quedará facultado de cancelar y/o anular la compra, procediéndose con el proceso de extorno según los plazos establecidos por la entidad bancaria a la que pertenece la tarjeta utilizada para la compra.
- Es posible que cierto número de productos ofrecidos en nuestra página web o a través de nuestras redes sociales puedan tener un precio incorrecto, el monto correcto a pagar se verá reflejado en su carrito de compras antes de proceder a efectuar el pago (checkout). Si la compra fue efectuada, de existir un error de digitación en alguno de los precios de los productos y el precio correcto sea más alto que el que figura en la página, WAPPOS lo contactará antes de que este sea enviado y/o cancelaremos el pedido y le notificaremos acerca de la cancelación. Se iniciará el proceso de extorno, el plazo en el que se verá reflejado el monto en la cuenta dependerá de la entidad bancaria a la que pertenece la tarjeta utilizada para la compra. Asimismo, y en caso el precio sea más bajo, se descontará la diferencia de la orden de compra final.
- La compra será procesada con los precios vigentes y publicados al momento en que se efectuó la solicitud de compra, siempre y cuando de conformidad con los presentes Términos y Condiciones la solicitud de compra haya sido aprobada.
- Las ofertas, promociones, precios de los productos y servicios publicados en nuestra web, se encontrarán vigentes únicamente mientras aparezcan en nuestra página y no serán necesariamente aplicables a otros canales de venta, tales como tiendas físicas, contact center, catálogos u otros.
- En caso se produjera la cancelación del pedido y éste fue pagado con tarjeta de crédito y/o débito, el plazo de la devolución/liberación de fondos es responsabilidad de la entidad financiera emisora de la tarjeta correspondiente. WAPPOS ingresa la solicitud de devolución/liberación de fondos en un plazo máximo de 10 días hábiles desde que ha confirmado la recepción de la devolución del producto y todos los datos necesarios para realizar la devolución de ser el caso. El plazo en el que el usuario verá reflejado el monto en su cuenta y/o tarjeta dependerá de la entidad financiera a la que pertenece su tarjeta, por lo que WAPPOS no será responsable por ninguna demora o incidencia que presente la Entidad Financiera para la ejecución de la operación de reembolso.

6. STOCK

La disponibilidad de los productos a elegir a través de nuestra web estará sujeta a la disponibilidad de stock, el hecho de que un producto aparezca publicado en el sitio web no necesariamente implica que exista stock disponible del mismo. Dicho stock será reservado solo si ya cuentas con la aprobación de tu compra online, la cual te será oportunamente comunicada. Las imágenes y colores de los productos en la página web son referenciales y pueden variar con respecto al producto físico. Las imágenes también pueden presentar al producto instalado en un ambiente para mostrar el acabado y/o funcionalidad del mismo, sin que esto indique en ningún caso que el producto se venda en conjunto.

WAPPOS se encarga de la actualización de la página y la revisión constante de los productos y/o servicios que se exhiben en el sitio, no obstante, www.wappos.pe puede modificar y discontinuar los productos y/o servicios en cualquier momento sin contraer ninguna responsabilidad frente a El Usuario. Asimismo, www.wappos.pe no garantiza un stock mayor al stock mínimo de 1 (una) unidad de sus productos durante el proceso de despacho de los productos. En virtud a ello, WAPPOS se reserva el derecho de no aprobar la solicitud de compra y en consecuencia de no despachar un producto si este no cuenta con el stock solicitado. Toda solicitud de compra que se realice a través de www.wappos.pe será validada según stock de producto, precio, datos del cliente y datos del medio de pago. En caso alguna de estas validaciones diera negativo, no se procederá a la atención de la solicitud de compra, notificando al usuario dicho rechazo vía correo electrónico (indicado por el usuario durante el proceso de registro en el sitio) o vía telefónica si fuera necesario. Si el pedido fue facturado, se iniciará el proceso de extorno a la tarjeta utilizada según los plazos establecidos por la entidad bancaria a la que pertenece la tarjeta utilizada para la compra

7. MEDIOS DE PAGOS QUE SE PODRÁN UTILIZAR EN ESTE SITIO

Los productos y servicios adquiridos en el sitio web, a excepción de ciertos casos u ofertas de determinados bienes o servicios que serán previamente informados al usuario, podrán ser pagados utilizando los siguientes medios de pago permitidos en este sitio:

1. Pagos en línea: Esta transacción será procesada por izipay para su validación y confirmación. Este proceso tiene un tiempo de espera de hasta más de dos horas. Una vez confirmado, WAPPOS procederá a ponerse en contacto con el usuario. No aceptamos pagos con tarjeta de crédito Diners. Cabe resaltar que los pagos en línea de productos o servicios adquiridos en el sitio web, se efectuarán y procesarán a través de la plataforma Niubiz.

Le recordamos que el procesador de pago autorizado se hará cargo del procesamiento de la compra, por ende, ante cualquier eventualidad que pudiera surgir con el pago, el usuario deberá dirigir sus comunicaciones al procesador de pago, que en este caso es Niubiz o con la entidad bancaria emisora de la tarjeta correspondiente.

2. Pagos contra entrega: Junto con el pedido se enviará el POS para procesar el pago.

- Crédito: Tarjetas Visa, MasterCard, American Express, Diners

- Débito: Tarjetas Visa y MasterCard

Si el usuario elige como forma de pago la tarjeta de crédito, deberá presentar la tarjeta y documento de identidad al momento de la entrega para la verificación y cobro respectivo.

8. FORMACIÓN DEL CONSENTIMIENTO EN LOS CONTRATOS CELEBRADOS A TRAVÉS DE ESTE SITIO

En el sitio web se realizarán ofertas de bienes y servicios, que podrán ser aceptadas a través de la aceptación por vía electrónica o telefónica, y utilizando los mecanismos que el mismo sitio web ofrezca para ello. En atención a lo expuesto, luego de que el Usuario envíe su Solicitud de Compra, WAPPOS le enviará un correo electrónico al Usuario indicando que la solicitud de pedido realizada en el sitio web ha sido recibida.

En consecuencia, para toda operación que se efectúe en este sitio, la confirmación y/o validación por parte de WAPPOS, será requisito esencial para la formación del consentimiento. En ese sentido, para dar por validada la solicitud de compra del usuario se deberá verificar inequívocamente lo siguiente:

- a) Que el medio de pago utilizado por el usuario sea válido y aceptado por WAPPOS.
- b) Que se disponga con los productos solicitados en stock. En caso no se cuente con el stock suficiente para atender la orden, WAPPOS procederá a ponerse en contacto con el usuario y/o cancelar el pedido.
- c) Que contemos con cobertura de reparto a la dirección de envío solicitada. Debido a que no contamos con reparto a todos los distritos y existen zonas con cobertura limitada, conforme se detalla en el punto 9 de los presentes términos y condiciones.
- d) Que los datos sean ingresados correctamente y cuenten con toda la información necesaria para la entrega del pedido.

En caso la validación realizada por WAPPOS no sea conforme, se contactará al usuario de manera oportuna vía correo electrónico, WhatsApp, teléfono para informarle el estado de su pedido.

Al aceptar continuar con la llamada telefónica o conversación por WhatsApp el cliente acepta los términos y condiciones y Política de Privacidad de WAPPOS.

9. MODALIDADES DE ENTREGA

Los productos adquiridos estarán sujetos a las condiciones de entrega elegidas por el usuario y disponibles en el sitio web. La información del lugar de entrega es de exclusiva responsabilidad del usuario. Los pedidos serán atendidos mediante rangos horarios diarios definidos y de acuerdo con la disponibilidad publicada en el sitio web. Es responsabilidad del usuario estar presente en la dirección de entrega. El usuario puede elegir entre las opciones de Delivery regular, Retiro en tienda y Delivery Express, estas opciones se dispondrán en función del stock de los productos que comprenden el pedido y de la cobertura de delivery con la que operamos.

9.1 Delivery Regular

9.1.1 La cobertura de despacho regular en Lima es en los siguientes distritos: Ate (zona urbana: Los Claveles, Los Sauces, Salamanca, Santa Raquel (1er y 2da Etapa), Sicuani, Villa el Carmen, 27 de Abril), Barranco, Bellavista, Breña, Callao, Chorrillos, El Agustino, Jesús María, La Molina, La Perla, La Victoria, Lima, Lince, Los Olivos, Magdalena, Miraflores, Pueblo Libre, Rímac, San Borja, San Isidro, San Juan de Miraflores, *San Juan de Lurigancho (zona urbana: Ascarruz, Canto Bello, Canto Rey, El Carmelo, La Huayrona, Las Flores, Los Jardines, Manco Capac, Mangamarca, Nuevo Paraiso, San Gabriel, San

Hilarión, San Silvestre, Zarate), San Luis, San Martín de Porres, San Miguel, Santa Anita, Santiago de Surco, Surquillo, Villa María del Triunfo y Villa El Salvador.

- Tiempo de entrega: El pedido se entregará en la fecha seleccionada por el cliente al momento de efectuar la compra, según los cupos diarios disponibles por distrito.
- Horario: En un rango de 7:00 am a 8:00 pm (Servicio de Lunes a Sábado).
- Precio de despacho regular Lima: S/ 10.00 soles. Por compras mayores a S/.149.00 soles el despacho será gratuito para el usuario.

9.1.2 La cobertura de despacho regular en Zonas periféricas de Lima es en los siguientes distritos: Chaclacayo, Cieneguilla, Pachacamac, Comas, Independencia, Puente Piedra, La Punta.

- Tiempo de entrega: El pedido se entrega al día siguiente de la compra siempre que la compra se haya efectuado hasta las 09:59 pm del día anterior (cupos limitados)
- Horario: En un rango de 7:00 am a 8:00 pm (Servicio de Lunes a Sábado) comprando hasta las 09:59 pm del día anterior.
- Precio de despacho regular Lima Zonas periféricas: S/ 20.00 soles. Por compras mayores a S/.300.00 soles el despacho será gratuito para el usuario.

9.1.3. La cobertura de despacho regular para balnearios es en los siguientes distritos:

La Punta, Pucusana, Punta Hermosa, Punta Negra, San Bartolo, Santa María del Mar, Ancón, Santa Rosa y Lurín.

- Tiempo de entrega: se realizan entregas solo los días miércoles y sábados de 07:00 am a 07:00 pm. Teniendo en cuenta lo siguiente:
 - o Las compras realizadas hasta el día martes a 09:59 pm serán entregada el día miércoles siguiente.
 - o Las compras realizadas desde el día martes a 10:00 pm hasta el día viernes a las 09:59 pm serán entregadas el día sábado siguiente:
- Horario: En un rango de 7:00 am a 8:00 pm (Servicio de Lunes a Sábado). Precio de despacho a balnearios es de S/25.00 soles.

9.2 Retiro en tienda

La compra de productos con la modalidad de retiro en tienda se realizará según el método habilitado en el sitio web de WAPPOS y conforme al stock disponible de tienda. La modalidad de retiro en tienda es gratuita para el cliente.

El usuario podrá recoger su pedido luego de 72 horas de haber realizado el pedido, tendrá un plazo máximo de 15 días calendario, contabilizados desde el día siguiente de la compra, para recoger el producto. Luego de este plazo los productos pasarán a ser devueltos al stock de tienda y el pedido anulado y, se procederá a realizar el procedimiento de reembolso, el plazo en el que el usuario verá reflejado el monto en su cuenta dependerá de la entidad bancaria a la que pertenece su tarjeta.

Las tiendas disponibles para recojo varían según el stock del producto. El listado de tiendas disponibles se mostrará en el check out de la página web de WAPPOS, antes de finalizar la compra.

Los horarios de recojo son los regulares de cada tienda. El usuario se debe acercar a la Caja de la tienda con su número de pedido.

El pedido deberá recogerlo únicamente la persona titular de la compra y deberá presentar su DNI en físico para la identificación correspondiente

9.3 Delivery Express

9.3.2 La cobertura del delivery express es en los siguientes distritos: Barranco, Miraflores, Surquillo, La Victoria, Lima, Lince, Jesús María, Magdalena del Mar, San Miguel, Pueblo Libre, San Borja, San Isidro, San Luis, La Molina, Santiago de Surco, Surquillo, Breña, Los Olivos, San Martín de Porres y Chorrillos. En el caso de Los Olivos, San Martín de Porres y Chorrillos solo se programara realizando el pago previo.

- Tiempo de entrega: El pedido se entregará en la fecha seleccionada por el cliente al momento de efectuar la compra, según los cupos diarios disponibles por distrito.
- Horario: Servicio de Lunes a Domingo 09:00 am - 11:00 am, 11:00 am - 01:00 pm, 01:00 pm - 03:00 pm, 03:00pm - 05:00 pm, 05:00 pm - 07:00 pm y 07:00 pm - 09:00 pm.
- Costo del Servicio: S/ 18.00 soles.

Los productos adquiridos a través del sitio se sujetarán a las condiciones de despacho y entrega elegidas por el usuario y disponibles en el sitio web. La información del lugar de envío es de exclusiva responsabilidad del usuario. Los plazos elegidos para el despacho y entrega, se cuentan desde que WAPPOS ha validado la solicitud de compra y el medio de pago utilizado, se consideran días hábiles para el cumplimiento de dicho plazo, y el plazo de despacho se especifica en cada caso. El valor pagado por los Usuarios no comprende el cobro por despacho de los productos, a menos que así se especifique en la respectiva publicación. WAPPOS podrá entregar la información otorgada por el Usuario a terceros con el objeto de llevar a cabo la distribución y despacho de los productos.

10 CONDICIONES DE DELIVERY Y ENTREGA DEL PRODUCTO

· El comprador al recibir su pedido, o la persona autorizada, deberá identificarse con su DNI, el cual deberá ser mayor de edad.

· El usuario deberá revisar el estado de sus productos al momento de recibirlos.

· El encargado de despacho solicitará al usuario que firme el formato de aceptación, como señal de conformidad del despacho, luego de esto, WAPPOS no se responsabiliza por daños físicos a los productos. Asimismo, el encargado de despacho podrá reemplazar la firma del formato de aceptación con una foto tomada al usuario con el producto. Siempre se solicitará una evidencia de la entrega, de lo contrario se podría no proceder con la entrega.

· El personal de despacho tiene prohibido recibir propinas, así como también solicitar implementos para realizar el envío.

- El servicio de despacho de los productos podrá ser prestado por terceros, a los cuales WAPPOS les entrega el nombre, número de DNI, teléfono y dirección para concretar la entrega. Estos terceros distribuidores están sujetos a la obligación legal de reserva respecto a los datos personales de los usuarios, sin embargo, WAPPOS no se responsabiliza del estado de los productos una vez salgan de nuestras instalaciones.

- El comprador debe ingresar una dirección válida, en la cual pueda ser entregado el producto en cualquier momento durante el horario habilitado según la modalidad de despacho elegida. El pedido será entregado en la puerta de tu domicilio, el servicio de delivery no considera el ingreso de los productos dentro del domicilio. Si la dirección ingresada se encuentra en un edificio o recinto en el cual no se permite el libre acceso, el producto puede ser entregado al portero o encargado del edificio o recinto, previa autorización del usuario.

- Si no se encontrara alguna persona que reciba el producto o si la dirección informada por el usuario es errónea y no se puede realizar la entrega del producto, WAPPOS procederá a ponerse en contacto con el usuario, de no tener éxito es importante conocer que en caso desee realizar la reprogramación del envío de los productos tiene un costo adicional de S/10.00 soles (envío regular), S/18.00 soles (envío express), y S/ 20.00 soles (zonas periféricas); de necesitar una tercera reprogramación esta tendrá nuevamente un costo adicional de S/10.00 soles (envío regular), S/18.00 soles (envío express), y S/ 25.00 soles (zonas periféricas), finalmente de no tener éxito en la entrega por ausencia o dirección errónea, el usuario sólo podrá pedir la devolución del importe correspondiente a los productos comprados, comunicándose para tal efecto con el área de atención al usuario de WAPPOS. El costo del delivery será asumido por el usuario.

- Las entregas no realizadas porque el cliente no se encontraba en la dirección de entrega, serán reprogramadas siempre previa coordinación con el cliente . En caso hayan pasado 2 días y no se pudo tener contacto con el cliente, el pedido será anulado y se iniciará el proceso de reembolso al medio de pago utilizado. El plazo en el que el cliente verá el monto reflejado en su cuenta, dependerá de la entidad bancaria a la que pertenece su tarjeta.

- El tiempo de espera del encargado de despacho será de máximo 10 minutos contabilizados desde la comunicación con el comprador o la persona autorizada, transcurrido dicho tiempo el encargado de despacho quedará facultado a retirarse sin efectuar la entrega del pedido. En dicho supuesto, el comprador podrá solicitar al área de atención al usuario de WAPPOS: (i) la devolución sólo del importe correspondiente a los productos comprados asumiendo el costo del delivery, o (ii) solicitar la reprogramación del envío de su pedido; el nuevo envío tiene un costo adicional de S/10.00 soles (envío regular), S/18.00 soles (envío express), y S/ 25.00 soles (zonas periféricas); de necesitar una tercera reprogramación esta tendrá nuevamente un costo adicional de S/10.00 soles (envío regular), S/18.00 soles (envío express), y S/ 25.00 soles (zonas periféricas).

“En cumplimiento de la Ley N° 30884, que regula el plástico de un solo uso, nos encontramos en la obligación de cobrar por la entrega de bolsas biodegradables. En ese sentido, el costo de cada bolsa biodegradable asciende a S/.0.20 céntimos. En caso no solicite agregar bolsa biodegradable a su pedido, los productos serán entregados sin bolsa”.

11. DEVOLUCIONES DE PRODUCTOS

La política de devolución de productos se realiza según las siguientes condiciones

11.1 Devolución en Tiendas

Aplica para devolución de productos comprados en tiendas físicas o por compras web con retiro en tienda. El cliente deberá acercarse a la tienda correspondiente. Sólo se aceptarán cambios o devoluciones bajo el cumplimiento de las siguientes condiciones:

- Alimento seco, húmedo y snacks: El plazo máximo para realizar la devolución es de 2 días calendario desde la fecha de compra. El producto debe encontrarse en óptimo estado: en su empaque original, y sin haber sido utilizado ni consumido. El producto no debe estar deteriorado o presentar manipulaciones que afecten su condición de nuevo
- Alimento congelado: No se aceptan devoluciones debido a que la empresa no puede asegurar que el producto haya sido conservado en condiciones óptimas para garantizar la adecuada cadena de frío. Con excepción de los alimentos marca propia que cuentan con la garantía 100% satisfacción, cuyo detalle se especifica en el numeral 12 del presente documento.
- Accesorios (juguetes, correas, tiros, ropa) e Higiene: El plazo máximo para realizar la devolución es de 7 días calendario. El producto debe encontrarse en óptimo estado: en su empaque original, con etiquetas y no debe presentar señales de uso. El producto no debe estar deteriorado o presentar manipulaciones que afecten su condición de nuevo.
- Fármacos y alimento BARF: No se aceptan devoluciones debido a que la empresa no puede asegurar que el producto haya sido conservado en condiciones óptimas después de la venta.

En todos los supuestos, para efectuar el cambio y/o devolución de producto el usuario deberá presentar la boleta de compra, con excepción de productos marca propia.

En caso la compra haya sido realizada con tarjeta de crédito y/o débito el plazo de la devolución/liberación de fondos es responsabilidad de la entidad financiera emisora de la tarjeta correspondiente. WAPPOS ingresa la solicitud de devolución/liberación de fondos en un plazo máximo de 10 días hábiles desde que ha confirmado la recepción de la devolución del producto y todos los datos necesarios para realizar la devolución de ser el caso. El plazo en el que el usuario verá reflejado el monto en su cuenta y/o tarjeta dependerá de la entidad financiera a la que pertenece su tarjeta, por lo que WAPPOS no será responsable por ninguna demora o incidencia que presente la Entidad Financiera para la ejecución de la operación de reembolso.

Toda devolución de producto se deberá realizar en la misma tienda en la que se efectuó la compra.

11.2 Devolución de compras con Delivery

Aplica para devolución de productos comprados en por web o contact center con despacho a domicilio. Sólo se aceptarán cambios o devoluciones bajo el cumplimiento de las siguientes condiciones:

- Alimento seco, húmedo y snacks: El plazo máximo para realizar la devolución es de 2 días calendario desde la fecha de compra. El producto debe encontrarse en óptimo estado: en su empaque original, y sin haber sido utilizado ni consumido. El producto no debe estar deteriorado o presentar manipulaciones que afecten su condición de nuevo
- Alimento congelado: No se aceptan devoluciones debido a que la empresa no puede asegurar que el producto haya sido conservado en condiciones óptimas para garantizar la adecuada cadena de frío. Con excepción de los alimentos marca propia que cuentan con la garantía 100% satisfacción, cuyo detalle se especifica en el numeral 12 del presente documento.
- Accesorios (juguetes, correas, tiros, ropa) e Higiene: El plazo máximo para realizar la devolución es de 7 días calendario. El producto debe encontrarse en óptimo estado: en su empaque original, con etiquetas y no debe presentar señales de uso. El producto no debe estar deteriorado o presentar manipulaciones que afecten su condición de nuevo
- Fármacos y alimento BARF: No se aceptan devoluciones debido a que la empresa no puede asegurar que el producto haya sido conservado en condiciones óptimas después de la venta.

Las devoluciones de productos comprados con delivery no podrán ser efectuadas en tienda física. En tal sentido, El usuario debe contactar al mail holawappos@gmail.com o vía whatsapp al 926884127 para coordinar la devolución. El usuario asumirá el costo de envío si es que el motivo es por cambio de opinión y/o error del propio usuario. Caso contrario, si hubo algún error por parte de WAPPOS el envío será gratis.

En todos los supuestos, para efectuar el cambio de producto el usuario deberá enviar la boleta de compra, con excepción de productos marca propia, y la foto del producto.

En caso la compra haya sido realizada con tarjeta de crédito y/o débito el plazo de la devolución/liberación de fondos es responsabilidad de la entidad financiera emisora de la tarjeta correspondiente. WAPPOS ingresa la solicitud de devolución/liberación de fondos en un plazo máximo de 10 días hábiles desde que ha confirmado la recepción de la devolución del producto y todos los datos necesarios para realizar la devolución de ser el caso. El plazo en el que el usuario verá reflejado el monto en su cuenta y/o tarjeta dependerá de la entidad financiera a la que pertenece su tarjeta, por lo que WAPPOS no será responsable por ninguna demora o incidencia que presente la Entidad Financiera para la ejecución de la operación de reembolso.

Toda devolución de una compra realizada con despacho delivery deberá efectuarse por el mismo canal.

12. PRODUCTOS CON GARANTÍA 100% SATISFACCIÓN

La Garantía 100% satisfacción aplica únicamente para alimento seco y alimento húmedo de las marcas exclusivas: Dogxtreme, Catxtreme, Nath, Salvaje, Tkpet, True Origins y Wellness Core.

En caso el producto no satisfaga al 100% tu expectativa, te devolvemos el valor correspondiente, teniendo en cuenta lo siguiente:

- Promoción válida del 01/01/2023 al 31/12/2024.
- El plazo para solicitar la devolución es de máximo 15 días calendarios posteriores a la compra.
- Válido 1 vez por producto por cliente para alimento seco y alimento húmedo de las marcas exclusivas: Dogxtreme, Catxtreme, Nath, Salvaje, Tkpet, True Origins y Wellness Core.
- El producto debe contener por lo menos 3/4 de la bolsa. WAPPOS verificará lo antes mencionado para validar la procedencia o no de la devolución.
- Para la devolución, el cliente deberá identificarse con su DNI y presentar el comprobante de pago correspondiente. WAPPOS verificará los mismos para validar la procedencia o no de la devolución.
- Para compras en tiendas, el cliente se deberá acercar al mismo local donde hizo la compra. Para delivery el cliente asumirá el costo del envío.
- La devolución de dinero se podrá realizar con una nota de crédito o al mismo medio de pago que utilizó para efectuar la compra; en este último caso WAPPOS ingresa la solicitud de devolución/liberación de fondos en un plazo máximo de 10 días hábiles desde que ha confirmado la recepción de la devolución del producto y todos los datos necesarios para realizar la devolución de ser el caso. El plazo en el que el usuario verá reflejado el monto en su cuenta y/o tarjeta dependerá de la entidad financiera a la que pertenece su tarjeta, por lo que WAPPOS no será responsable por ninguna demora o incidencia que presente la Entidad Financiera para la ejecución de la operación de reembolso.

13.COMPROBANTES DE PAGO

Según el reglamento de Comprobantes de Pago aprobado por la Resolución de Superintendencia N° 007-99 / SUNAT (RCP) y el Texto Único Ordenado de la Ley del Impuesto General a las Ventas e Impuesto Selectivo al Consumo, aprobado mediante Decreto Supremo N° 055-99-EF y normas modificatorias (TUO del IGV), se concluye:

“No existe ningún procedimiento vigente que permita el canje de boletas de venta por facturas, más aún las notas de crédito no se encuentran previstas para modificar al adquirente o usuario que figura en el comprobante de pago original”. Por lo cual el usuario deberá decidir correctamente el documento que solicitará como comprobante al momento de su compra, ya no se procederá a realizar cambio alguno. Las facturas solo se podrán realizar desde nuestro canal de atención al usuario de contact center o en tienda física.

Las facturas electrónicas, las boletas de venta electrónicas y las notas electrónicas vinculadas a estos comprobantes electrónicos podrán ser visualizadas y/o consultadas en el siguiente link: <https://oddo.pse.pe/20600467124>.

14. PROHIBICIONES

Sin perjuicio de lo ya expresado, se prohíbe a los Usuarios usar el sitio web para cargar, hacer avisos, transmitir y/o distribuir cualquier ítem, incluyendo sin limitación alguna virus computacionales, caballos troyanos, gusanos, mecanismos de apagado automático o cualquier otro sistema, programa o archivo disruptivo; interferir con la seguridad de este sitio; infringir patentes comerciales, marcas registradas, secretos comerciales e industriales, derechos de publicidad o cualquier otros derechos propietarios de cualquier persona natural o jurídica, colectividades, etc.; impedir o interrumpir el uso del sitio por parte de terceros; usar programas automáticos, mecanismos o procesos manuales para monitorear, copiar, resumir, o extraer

información de cualquier otra forma desde este sitio; usar las cuentas y claves de terceros Usuarios, o cualquier otra información sin el consentimiento previo y por escrito de su titular; crear cuentas o utilizar el sitio proporcionando datos falsos; transmitir desde este sitio SPAM, cadenas, correo basura o cualquier otro tipo de correo masivo no solicitado; cargar, distribuir o diseminar desde el sitio material o información de carácter amenazante, de acoso, difamatorio, obsceno, pornográfico, fraudulento, engañoso, o que de cualquier otra forma pudiere ser atentatorio contra la Ley, las buenas costumbres, el orden público, que viole los derechos de cualquier otra parte, o que contenga solicitudes de recaudación de fondos, entre otras.

15. PRODUCTOS EN LIQUIDACIÓN

Los productos que cuenten con esta condición de "Liquidación" aplicaran adicionalmente las siguientes condiciones:

1. Válido hasta agotar stock. Se establece un stock mínimo de 30 unidades por cada categoría/marca en promoción.
2. Sujeto a disponibilidad. Los precios de los productos en liquidación no son acumulables con otras promociones y/o descuentos.
3. Se permite un máximo de 5 productos en liquidación por usuario. Estos productos no admiten cambios ni devoluciones.
4. El producto puede tener una vigencia de vencimiento cercana de 30 días como mínimo.
5. Los precios de los productos en liquidación aplican únicamente para compras realizadas a través de la página web.
6. Las imágenes y colores de los productos en liquidación son referenciales y pueden variar con respecto al producto físico.

16. JURISDICCIÓN Y LEY APLICABLE

El acceso y uso del sitio web está regido por las leyes de la República del Perú.

Cualquier controversia derivada de los términos y condiciones, su existencia, validez, interpretación, alcance o cumplimiento, será sometida a los jueces y juzgados de Lima.

www.wappos.pe es de propiedad de WAPPOS., con domicilio legal en Calle Emilio Fernandez 650 Sta Beatriz, distrito de Cercado de Lima, provincia y departamento de Lima.