

## TÉRMINOS Y CONDICIONES

### Esto es importante para ti:

En Vitality queremos siempre ofrecerle una experiencia de compra que sea relevante y personalizada. Por favor revisa los Términos y Condiciones Generales y las Políticas de privacidad de VITALITY PERÚ S.A.C., ya que son las condiciones de venta que rigen en sus compras en nuestro portal [vitalityperu.com](http://vitalityperu.com). Ellos establecen sus derechos y obligaciones con respecto a sus compras, incluyendo importantes limitaciones y exclusiones. La utilización del sitio y/o sus servicios constituye la aceptación de que estas condiciones se aplican a sus compras, así que asegúrese que las entiende antes de realizar sus pedidos.

### 1. TÉRMINOS Y CONDICIONES

Este documento describe los términos y condiciones generales (los "Términos y Condiciones Generales") y las políticas de privacidad (las "Políticas de Privacidad") aplicables al acceso y uso de los servicios ofrecidos por VITALITY PERÚ S.A.C. ("los Servicios") dentro del sitio [www.vitalityperu.com](http://www.vitalityperu.com), sus subdominios y/u otros dominios (URLs) relacionados (en adelante "vitalityperu.com" o el "Sitio"), en donde estos Términos y Condiciones se encuentren. Cualquier persona que desee acceder y/o suscribirse y/o usar el Sitio o los Servicios podrá hacerlo sujetándose a los Términos y Condiciones Generales y las Políticas de Privacidad, junto con todas las demás políticas y principios que rigen [vitalityperu.com](http://vitalityperu.com) y que son incorporados al presente directamente o por referencia o que son explicados y/o detallados en otras secciones del Sitio. En consecuencia, todas las visitas y todos los contratos y transacciones que se realicen en este Sitio, así como sus efectos jurídicos, quedarán regidos por estas reglas y sometidos a la legislación aplicable en Perú.

Los Términos y Condiciones y las Políticas de Privacidad contenidos en este instrumento se aplicarán y se entenderán como parte integral de todos los actos y contratos que se ejecuten o celebren mediante los sistemas de oferta y comercialización comprendidos en este sitio entre los usuarios de este sitio y VITALITY PERÚ S.A.C. (en adelante "VITALITY PERÚ S.A.C.", "VITALITY" o "la Empresa", indistintamente), y por cualquiera de las otras sociedades o empresas que sean filiales o vinculadas a ella, y que hagan uso de este sitio, a las cuales se las denominará en adelante también en forma indistinta como las "Empresas", o bien la "Empresa Oferente", el "Proveedor" o la "Empresa Proveedora", según convenga al sentido del texto.

En caso que las Empresas hubieran fijado sus propios Términos y Condiciones y sus Políticas de Privacidad para los actos y contratos que realicen en este sitio, ellas aparecerán en esta página señalada con un link o indicada como parte de la promoción de sus ofertas y promociones y prevalecerán sobre éstas. CUALQUIER PERSONA QUE NO ACEPTÉ ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES Y LAS POLÍTICAS DE PRIVACIDAD, LOS CUALES TIENEN UN CARÁCTER OBLIGATORIO Y VINCULANTE, DEBERÁ ABSTENERSE DE UTILIZAR EL SITIO Y/O LOS SERVICIOS.

El Usuario debe leer, entender y aceptar todas las condiciones establecidas en los Términos y Condiciones Generales y en las Políticas de Privacidad de VITALITY PERÚ S.A.C. así como en los demás documentos incorporados a los mismos por referencia, previo a su registro como Usuario de vitalityperu.com y/o a la adquisición de productos y/o entrega de cualquier dato, quedando sujetos a lo señalado y dispuesto en los Términos y Condiciones.

Cuando usted visita Vitalityperu.com se está comunicando con VITALITY de manera electrónica. En ese sentido, usted brinda su consentimiento para recibir comunicaciones de VITALITY por correo electrónico o mediante la publicación de avisos en su portal.

## **2. CAPACIDAD LEGAL**

Los Servicios sólo están disponibles para personas que tengan capacidad legal para contratar. No podrán utilizar los servicios las personas que no tengan esa capacidad entre estos los menores de edad o Usuarios de Vitalityperu.com que hayan sido suspendidos temporalmente o inhabilitados definitivamente en razón de lo dispuesto en la sección 2 "Registro y Uso del Sitio". Los actos que los menores realicen en este sitio serán responsabilidad de sus padres, tutores, encargados o curadores, y por tanto se considerarán realizados por éstos en ejercicio de la representación legal con la que cuentan.

Quien registre un Usuario como empresa afirmará que (i) cuenta con capacidad para contratar en representación de tal entidad y de obligar a la misma en los términos de este Acuerdo, (ii) la dirección señalada en el registro es el domicilio principal Legal y/o Fiscal de dicha entidad, y (iii) cualquier otra información presentada a VITALITY PERÚ S.A.C. es verdadera, precisa, actualizada, completa y oportuna.

### 3. REGISTRO Y USO DEL SITIO

Es obligatorio completar el formulario de registro en todos sus campos con datos válidos y verdaderos para convertirse en Usuario autorizado de Vitalityperu.com (el "Miembro" VITALITY PERÚ S.A.C. o el "Usuario"), de esta manera, podrá acceder a las promociones, y a la adquisición de productos y/o servicios ofrecidos en este sitio. El futuro Miembro VITALITY PERÚ S.A.C. deberá completar el formulario de registro con su información personal de manera exacta, precisa y verdadera ("Datos Personales") y asume el compromiso de actualizar los Datos Personales conforme resulte necesario. VITALITY PERÚ S.A.C podrá utilizar diversos medios para identificar a sus Miembros, pero VITALITY PERÚ S.A.C. **NO** se responsabiliza por la certeza de los Datos Personales provistos por sus Usuarios. Los Usuarios garantizan y responden, en cualquier caso, de la exactitud, veracidad, vigencia y autenticidad de los Datos Personales ingresados. En ese sentido, la declaración realizada por los Usuarios al momento de registrarse se entenderá como una Declaración Jurada.

Cada miembro sólo podrá ser titular de una (1) cuenta VITALITY PERÚ S.A.C., no pudiendo acceder a más de una (1) cuenta VITALITY PERÚ S.A.C. con distintas direcciones de correo electrónico o falseando, modificando y/o alterando sus datos personales de cualquier manera posible. En caso se detecte esta infracción, VITALITY PERÚ S.A.C. se comunicará con el cliente informándole que todas sus cuentas serán agrupadas en una sola cuenta anulándose todas sus demás cuentas, ello se informara al usuario mediante correo electrónico indicado por él mismo o el último registrado en VITALITY PERÚ S.A.C.

Si se verifica o sospecha algún uso fraudulento y/o malintencionado y/o contrario a estos Términos y Condiciones y/o contrarios a la buena fe, VITALITY PERÚ S.A.C. tendrá el derecho inapelable de dar por terminados los créditos, no hacer efectiva las promociones, cancelar las transacciones en curso, dar de baja las cuentas y hasta de perseguir judicialmente a los infractores.

VITALITY PERÚ S.A.C. podrá realizar los controles que crea convenientes para verificar la veracidad de la información dada por el Usuario. En ese sentido, se reserva el derecho de solicitar algún comprobante y/o dato adicional a efectos de corroborar los Datos Personales, así como de suspender temporal o definitivamente a aquellos Usuarios cuyos datos no hayan podido ser confirmados. En caso de suspensión temporal VITALITY PERÚ S.A.C. comunicara al cliente informando el tiempo de suspensión de la cuenta. En casos de inhabilitación, VITALITY PERÚ S.A.C. podrá dar de baja la compra efectuada, sin que ello genere derecho alguno a resarcimiento, pago y/o indemnización.

El Miembro, una vez registrado, dispondrá de su dirección de email y una clave secreta (en adelante la "Clave") que le permitirá el acceso personalizado, confidencial y seguro. En caso de poseer estos datos, el Usuario tendrá la posibilidad de cambiar la Clave de acceso para lo cual deberá sujetarse al procedimiento establecido en el sitio respectivo. El Usuario se obliga a mantener la confidencialidad de su Clave de acceso, asumiendo totalmente la responsabilidad por el mantenimiento de la confidencialidad de su Clave secreta registrada en este sitio web, la cual le permite efectuar compras, solicitar servicios y obtener información (la "Cuenta"). Dicha Clave es de uso personal, y su entrega a terceros no involucra responsabilidad de VITALITY PERÚ S.A.C. o de las empresas en caso de utilización indebida, negligente y/o incorrecta.

El Usuario será responsable por todas las operaciones efectuadas en y desde su Cuenta, pues el acceso a la misma está restringido al ingreso y uso de una Clave secreta, de uso y conocimiento exclusivo del Usuario. EL Usuario se compromete a notificar a VITALITY PERÚ S.A.C. en forma inmediata y por medio idóneo y fehaciente, cualquier uso indebido o no autorizado de su Cuenta y/o Clave, así como el ingreso por terceros no autorizados a la misma. Se aclara que está prohibida la venta, cesión, préstamo o transferencia de la Clave y/o Cuenta bajo ningún título.

VITALITY PERÚ S.A.C. se reserva el derecho de rechazar cualquier solicitud de registro o de cancelar un registro previamente aceptado, sin que esté obligado a comunicar o exponer las razones de su decisión y sin que ello genere algún derecho a indemnización o resarcimiento.

El registro del Usuario es personal y no se puede transferir por ningún motivo a terceras personas. En ese sentido, ningún usuario podrá vender, intentar vender, ceder o transferir un usuario o contraseña. Por lo dicho, VITALITY podrá suspender o cancelar definitivamente una cuenta en el caso de una venta, ofrecimiento de venta, cesión o transferencia, en infracción de lo dispuesto en el presente párrafo.

#### **4. MODIFICACIONES DEL ACUERDO**

VITALITY PERÚ S.A.C. podrá modificar los Términos y Condiciones Generales en cualquier momento, haciendo públicos en el Sitio los términos modificados. Todos los términos modificados entrarán en vigencia a los 10 (diez) días hábiles después de su publicación. Dentro de los 5 (cinco) días hábiles siguientes a la publicación de las modificaciones introducidas, el usuario se deberá comunicar por e-mail a la siguiente dirección: no-clientes@vitalityperu.com si no acepta las mismas; en ese caso quedará disuelto el vínculo contractual y será inhabilitado como Miembro. Vencido este plazo, se considerará que el Usuario acepta los nuevos términos y el contrato continuará vinculando a ambas partes.

## **5. PROCEDIMIENTO PARA HACER USO DE ESTE SITIO DE INTERNET**

En los contratos ofrecidos por medio del Sitio, Vitalityperu.com informará, de manera inequívoca y fácilmente accesible, los pasos que deberán seguirse para celebrarlos, e informará, cuando corresponda, si el documento electrónico en que se formalice el contrato será archivado y si éste será accesible al Usuario. El sólo hecho de seguir los pasos que para tales efectos se indiquen en este sitio para efectuar una compra, equivale a aceptar que efectivamente ha dado cumplimiento a las condiciones contenidas en este apartado. Indicará, además, su dirección de correo postal o electrónico y los medios técnicos a disposición del Miembro para identificar y corregir errores en el envío o en sus datos.

## **6. MEDIOS DE PAGO QUE SE PODRÁN UTILIZAR EN EL SITIO**

Los productos y servicios ofrecidos en el Sitio, salvo que se señale una forma diferente para casos particulares u ofertas de determinados bienes o servicios, sólo pueden ser pagados con los medios que en cada caso específicamente se indiquen. El uso de tarjetas de créditos o Débito se sujetará a lo establecido en estos Términos y Condiciones y, en relación con su emisor, y a lo pactado en los respectivos Contratos de Apertura y Reglamento de Uso. En caso de contradicción, predominará lo expresado en ese último instrumento. Tratándose de tarjetas bancarias aceptadas en el Sitio, los aspectos relativos a éstas, tales como la fecha de emisión, caducidad, cupo, bloqueos, cobros de comisiones, interés de compra en cuotas etc., se regirán por el respectivo Contrato de Apertura y Reglamento de Uso, de tal forma que las Empresas no tendrán responsabilidad por cualquiera de los aspectos señalados. El Sitio podrá indicar determinadas condiciones de compra según el medio de pago que se utilice por el usuario. VITALITY podrá otorgar descuento en la forma de créditos que los Usuarios podrán descontar en su compra. En cada caso VITALITY determinará unilateralmente el monto máximo de créditos que el Usuario podrá utilizar en una compra y lo detallará en el sistema, previo a iniciar el proceso de pago. Los créditos utilizados por los Usuarios no serán reintegrados en caso de devolución de los productos o cancelación de las órdenes de compra, por cualquier causa que esto ocurriera.

Al utilizar una tarjeta de crédito o débito, el nombre del titular de dicha tarjeta debe coincidir con el nombre utilizado al registrarse en el portal de VITALITY PERU SAC. De lo contrario, se podría anular la operación. Bajo cualquier sospecha y/o confirmación de compras no autorizadas, VITALITY cancelará la compra y efectuará el reverso a la tarjeta de forma automática.

## **7. FORMACIÓN DEL CONSENTIMIENTO EN LOS CONTRATOS CELEBRADOS A TRAVÉS DE ESTE SITIO**

A través del Sitio web las empresas realizarán ofertas de bienes y servicios, que podrán ser aceptadas a través de la aceptación, por vía electrónica, y utilizando los mecanismos que el mismo Sitio ofrece para ello. Toda aceptación de oferta quedará sujeta a la condición suspensiva de que la Empresa Oferente valide la transacción. En consecuencia, para toda operación que se efectúe en este Sitio, la confirmación y/o validación o verificación por parte de la Empresa, será requisito para la formación del consentimiento. Para validar la transacción la empresa deberá verificar: a) Que exista stock disponible de los productos al momento en que se acepta la oferta, b) Que valida y acepta el medio de pago ofrecido por el usuario, c) Que los datos registrados por el cliente en el sitio coinciden con los proporcionados al efectuar su aceptación de oferta, d) Que el pago es acreditado por el Usuario.

Para informar al Usuario o consumidor acerca de esta validación, el Sitio deberá enviar una confirmación escrita a la misma dirección electrónica que haya registrado el Usuario aceptante de la oferta, o por cualquier medio de comunicación que garantice el debido y oportuno conocimiento del consumidor, o mediante el envío efectivo del producto. El consentimiento se entenderá formado desde el momento en que se envía esta confirmación escrita al Usuario y en el lugar en que fue expedida. La oferta efectuada a el Usuario es irrevocable salvo en circunstancias excepcionales, tales como que VITALITY PERÚ S.A.C. cambie sustancialmente la descripción del artículo después de realizada alguna oferta, o que exista un claro error tipográfico.

Aviso Legal: La venta y despacho de los productos está condicionada a su disponibilidad, y a las existencias de producto y/o a un claro error tipográfico. Cuando el producto no se encuentre disponible y/o haya tenido un error tipográfico, VITALITY notificará de inmediato al cliente y devolverá el valor total del precio pagado.

## **8. PLAZO DE VALIDEZ DE LA OFERTA Y PRECIO**

El plazo de validez de la oferta es aquel que coincide con la fecha de vigencia indicada en la promoción o en virtud del agotamiento de las cantidades de productos disponibles para esa promoción debidamente informados al Usuario, o mientras la oferta se mantenga disponible, el menor de éstos plazos. Cuando quiera que en una promoción no se indique una fecha de terminación se entenderá que la actividad se extenderá hasta el agotamiento de los inventarios correspondientes.

Los precios de los productos y servicios disponibles en el Sitio, mientras aparezcan como disponibles, solo tendrán vigencia y aplicación en éste y no serán aplicables a otros canales de venta utilizados por las empresas, tales como, venta telefónica, otros sitios de venta por vía electrónica, catálogos u otros. Los precios de los productos ofrecidos en el Sitio están expresados en Soles o su conversión en moneda extranjera si fuera el caso. Los precios ofrecidos corresponden exclusivamente al valor del bien ofrecido y no incluyen gastos de transporte, manejo, envío, accesorios que no se describan expresamente ni ningún otro ítem adicional o cobro de intereses bancarios por el método de pago utilizado.

Adicionalmente, es posible que cierto número de productos puedan tener un precio incorrecto. De existir un error tipográfico en alguno de los precios de los productos, si el precio correcto del artículo es más alto que el que figura en la página, a nuestra discreción, VITALITY PERÚ S.A.C. lo contactará antes de que el producto sea enviado, y/o cancelaremos el pedido y le notificaremos acerca de la cancelación. En este caso el cliente podrá contar con un saldo a favor, Nota de Crédito o Store Crédito para futuras compras en VITALITY o solicitar el reembolso de su dinero correspondiente al método de pago utilizado.

Las empresas podrán modificar cualquier información contenida en este Sitio, incluyendo las relacionadas con mercaderías, servicios, precios, existencias y condiciones, en cualquier momento y sin previo aviso; caso contrario se informará a todos los clientes o clientes afectados sobre las modificaciones de información relevantes; la expedición de correo correspondiente a la compra de un producto no genera aceptación u obligación confirmatorio de una determinada transacción.

## **9. PROMOCIONES**

Las promociones que se ofrezcan en este Sitio web no son necesariamente las mismas que ofrezcan otros canales de venta utilizados por las empresas tales como venta telefónica u otros, a menos que se señale expresamente en este sitio o en la publicidad que realicen las empresas para cada promoción. Cuando el Sitio ofrezca promociones que consistan en la entrega gratuita o rebajada de un producto por la compra de otro, el despacho del bien que se entregue gratuitamente o a precio rebajado, se hará en el mismo lugar en el cual se despacha el producto comprado. El Sitio somete sus promociones y actividades promocionales al cumplimiento de las normas vigentes.

Además de los términos y condiciones generales establecidos en este documento, cuando VITALITY realice promociones en vallas publicitarias, radio, televisión u otros medios publicitarios, aplican adicionalmente los siguientes Términos y Comisiones específicos:

- El uso del cupón de descuento es completamente gratuito.
- Cuando se ofrezcan cupones de descuento, se señalará en la publicidad, el valor del cupón, la suma mínima o máxima de compra para poder redimir el bono y las fechas válidas para su redención.
- El cupón de descuento aplica para compras realizada exclusivamente en la página [www.vitalityperu.com](http://www.vitalityperu.com).
- Los cupones de descuento no podrán ser usados para la compra de productos distintos a los señalados y/o aplicarse en promociones distintas, las cuales se encuentren mencionados en la restricción del legal de la promoción <https://www.vitalityperu.com/sp/legales>.
- Podrá hacer uso del bono de descuento cualquier persona natural mayor de dieciocho (18) años, conforme a lo establecido en el punto 1. Capacidad Legal.
- El cupón de descuento no es válido para tarjetas de regalo ni ventas corporativas. Se entiende por ventas corporativas todas aquellas ventas realizadas a personas jurídicas.
- El monto máximo de compra para el uso del cupón va estar explícitamente indicado en los elementos gráficos de la campaña o en <https://www.vitalityperu.com/sp/legales>
- No es acumulable con otras promociones.
- El uso del bono solamente podrá ser usado una vez por cada cliente y una vez vencido no podrá volver ser usado o reactivado.
- VITALITY solo considerará validos aquellos cupones de descuento que cumplan con las condiciones específicas de la promoción.
- Al hacer una compra con el cupón se entiende que el consumidor ha aceptado íntegramente tanto los Términos y Condiciones generales de la página, así como estos Términos y Condiciones particulares de cada promoción.

## **10. DESPACHO DE LOS PRODUCTOS**

Los productos adquiridos a través de la página web se sujetarán a las condiciones de despacho y entrega elegidas por el cliente y disponibles en el Sitio.

La información del lugar de envío es de exclusiva responsabilidad del cliente. Por lo que será de tu responsabilidad la exactitud de los datos indicados para realizar una correcta y oportuna entrega de los productos a tu domicilio o dirección de envío. Si hubiera algún error en la dirección, tu producto podría no llegar en la fecha indicada.



Los plazos elegidos para el despacho y entrega se cuentan desde que VITALITY PERÚ S.A.C. valida la orden de compra y el medio de pago utilizado, considerándose días hábiles para el cumplimiento de dicho plazo.

VITALITY mantendrá informado a los clientes sobre el estado de su pedido.

El Usuario sólo podrá solicitar el cambio de dirección antes de recibir el correo de confirmación de VITALITY, si en caso el cliente no ha ingresado la dirección correcta en el momento de realizar la compra y la orden ya se encuentre confirmada, el cliente tendría que solicitar a VITALITY la cancelación de la compra inicial y crear una nueva con la dirección correcta, teniendo en cuenta que la venta y despacho de los productos está condicionada a su disponibilidad, nuevo precio del producto, los nuevos plazos de entrega, establecidos por VITALITY PERU y los costos asociados a esta nueva dirección.

**Nota:**

Se recomienda al cliente realizar el cambio de la dirección en su cuenta de VITALITY para que en próximas compras no se genere error alguno.

VITALITY realizará hasta dos intentos de visita al domicilio indicado por el cliente.

El siguiente día útil de efectuada la primera visita, el transportista realizará un último intento de entrega del pedido. Si en esta segunda entrega, al cliente se le vuelve a encontrar ausente, el pedido será retornado al Proveedor / Distribuidor y la compra será anulada.

Posteriormente le llegará un correo electrónico al cliente sobre la anulación del pedido. En caso el cliente aún quiera el pedido, deberá generar una nueva orden de compra, teniendo en cuenta la posible modificación del precio del producto y su disponibilidad.

Con el fin de facilitar el seguimiento de los pedidos realizados por los clientes en la página, VITALITY podrá enviar información vía mensajes de texto (SMS y/o MMS) o vía "WhatsApp" acerca de la entrega y estado de los pedidos realizados en el Sitio. Los Clientes no podrán presentar dudas acerca de sus pedidos ni interactuar vía mensajes de texto (SMS y/o MMS) o vía "WhatsApp". En caso no desear recibir dichas confirmaciones a través del canal mencionado, lo podrás comunicar mediante el correo electrónico [atencion@vitalityperu.com](mailto:atencion@vitalityperu.com) o bien deberás bloquear el número del emisor del mensaje.

VITALITY cuenta con cobertura de despachos a nivel de Lima y Provincias, sin embargo, hay destinos rurales o de difícil acceso en los cuales no podrá efectuar despachos y esto será identificado por el cliente al momento de realizar su compra (aparecerá cuando el cliente selecciona DEPARTAMENTO/PROVINCIA/DISTRITO). En caso la ubicación del domicilio del cliente no pueda atenderse porque está en una calle o zona de difícil acceso,

VITALITY Perú se comunicará con el cliente para gestionar un cambio de domicilio y poder entregar el producto adquirido.

Cuando el cliente recibe un producto que no es de grandes dimensiones, deberá validar que la caja o bolsa que contenga el producto, esté sellado y no tenga signos de apertura previa; en caso detecte esto, no deberá recibir el producto y deberá ponerse en contacto inmediatamente con VITALITY Perú. En caso que el producto fuera recibido en buenas condiciones y completo, el cliente firmará la Guía Courier, dejando así conformidad de la entrega. Luego de la aceptación del producto y firma documentaria, el cliente no podrá presentar reclamo por daño del producto o faltante del mismo, sólo se atenderán reclamos por temas de garantía o cualquiera descrita dentro de la Política de Devolución y Cambios en los tiempos establecidos en estos Términos y Condiciones.

El transportista podrá realizar entrega de productos de grandes dimensiones hasta un máximo de 3 pisos, siempre y cuando el acceso al mismo sea viable (escaleras amplias o ascensor de grandes dimensiones). Si el cliente no accede a la recepción del producto bajo las condiciones mencionadas, el transportista sólo podrá dejarlo en el primer piso de su domicilio, dejando a decisión del cliente el rechazo o recepción del producto.

El transportista no está facultado ni autorizado de realizar maniobras especiales, llámese desmontaje de puertas ni ventanas, ingreso del producto con poleas, sogas, tampoco ingresará el producto por balcones, ventanas, tragaluz, ni sogas, ni desmontajes de puertas.

VITALITY Perú, al realizar la entrega de un producto de grandes dimensiones, envía con el transportista, un “FORMATO DE CONFORMIDAD DE ENTREGA”, donde el cliente debe firmar al recibir, dejando constancia que realizó la revisión física externa del producto y que éste se encuentra en buenas condiciones. De tener alguna observación al momento de la recepción, no debe recibir el producto y debe dejar constancia de la no conformidad del mismo, y ponerse en contacto inmediatamente con VITALITY Perú; asimismo el transportista deberá llevarse el producto. Luego de la aceptación del producto y firma documentaria, el cliente no podrá presentar reclamo por daño de producto o faltante del mismo, sólo se atenderán reclamos por temas de garantía o cualquiera descrita dentro de la Política de Devolución y Cambios, en los tiempos establecidos en estos Términos y Condiciones.

El Transportista no realiza ni instalaciones ni armados de productos, para el caso de entrega de productos.

## **11. POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN O CAMBIO POR DERECHO DE DEVOLUCIÓN**

### **11.1 CONDICIONES GENERALES**

- ✓ Considerar que para ejercer el derecho de devolución se debe tener en cuenta los siguientes puntos:
- ✓ Todo cambio o devolución se solicitará hasta los primeros diez (10) días naturales (Contabilizados de Lunes a Domingo incluido feriados), desde la entrega del producto.
- ✓ Es indispensable contar con el producto completo tal y como fue entregado, es decir, con todos los elementos (etiquetas, accesorios, empaques, manuales originales, etc.).
- ✓ Documentación original (boleta de venta/factura, guía de remisión), es importante para solicitar una devolución.
- ✓ Importante: De no tener la documentación del comprobante de pago, el reclamo de este documento deberá hacerse dentro de las 24 horas después de recibir el producto.
- ✓ En caso de pérdida de documento por parte del cliente, tendría que realizar la Denuncia en la comisaría más cercana y enviarlo junto con el producto.
- ✓ En el caso de productos en promoción o combos, se requiere la entrega de todos los productos incluidos en la promoción correspondiente.
- ✓ Si se trata de un producto termo sellado, este no debe ser abierto de su empaque original a menos que la devolución sea únicamente por falla del funcionamiento del producto. El cliente al solicitar la devolución debe proporcionar información veraz y completa a la empresa.

## **11.2 CONSIDERACIONES**

- ✓ Por regla general el cliente debe acercarse a una sucursal autorizada del Courier por VITALITY Perú, con la guía/formato enviado por VITALITY Perú al correo electrónico registrado en la compra para iniciar el proceso de devolución del producto.
- ✓ Si el producto no es entregado dentro de los cuatro (4) días hábiles desde que se envió la guía de devolución, esta vencerá y se considerará como cancelada la solicitud.
- ✓ El personal de la sucursal autorizada del Courier por VITALITY Perú, no se encuentra facultado para desarmar o manipular el producto, el producto deberá ser entregado en su empaque original junto con su comprobante de pago (boleta/factura y guía de remisión), dentro de una caja correctamente embalada.
- ✓ En caso de que VITALITY Perú considere necesario el recojo, este será realizado directamente en la dirección donde el producto se entregó.
- ✓ Los servicios de recojo de productos a solicitud del cliente por motivos ajenos a responsabilidad de VITALITY Perú, tendrán un

costo adicional dependiendo del lugar de recojo, tamaño y peso del producto. Adicionalmente se deberá abonar el costo de embalaje y/o desarmado en caso lo requiera.

- ✓ El personal encargado del recojo del producto no se encuentra bajo ninguna circunstancia facultado para desarmar ni manipular el producto, su única función será de recogerlo.
- ✓ Si el producto no se encuentra embalado en su empaque original, no se procederá con el recojo. Tampoco se concretará el recojo si el cliente no cuenta con el comprobante de pago (boleta/factura y guía de remisión), la misma que deberá entregar al personal encargado del recojo, por lo tanto, se cancelará la solicitud de devolución.

### **11.3 MOTIVOS DE DEVOLUCIÓN**

- ✓ Producto defectuoso/no funciona bien
- ✓ Producto diferente a la descripción en la página web
- ✓ Producto disponible a mejor precio
- ✓ El producto no cumple con las expectativas
- ✓ Empaque exterior dañado
- ✓ Faltan partes o accesorios de este producto
- ✓ No es el producto comprado
- ✓ Pedido accidental
- ✓ Se excedió la fecha de entrega estimada

### **11.4 PROCESO DE DEVOLUCIÓN**

- ✓ Ingresar a [www.vitalityperu.com](http://www.vitalityperu.com), sección “Mi cuenta”, “Mis pedidos”, “Ver detalles”, elegir producto que deseas devolver, y haz click en “Devolver”.
- ✓ Registra el motivo de la devolución, cómo deseas que se resuelva tu solicitud, mencionar descripción del problema con el producto; y por último haz clic en “Enviar”.
- ✓ Imprimir la guía de devolución que recibirás mediante correo electrónico. El tiempo máximo para recibirla es de 48 horas hábiles. Sigue las instrucciones que se detallan en la guía para empacar y enviar el producto.
- ✓ De ser necesario VITALITY Perú solicitará los documentos o imágenes que certifiquen el buen estado y embalaje correcto del producto.
- ✓ Tener en cuenta que el plazo máximo de duración del proceso de análisis del producto es de tres (3) días hábiles desde la recepción del producto. En caso de presentarse una demora excepcional, VITALITY Perú notificará al cliente.
- ✓ Si la devolución del producto es aceptada, el cliente podrá solicitar:

- ✓ El cambio del producto idéntico (sujeto a disponibilidad de stock en la página).
- ✓ En caso de productos grandes o de gran volumen (línea blanca, muebles, máquinas de deportes, colchones, cocinas, lavadores, entre otros), se hará la recolección en la dirección de entrega, por ningún motivo el/los productos se recogerán de una dirección diferente.
- ✓ En caso de ser una devolución por los siguientes motivos:
  - El producto no me queda
  - El producto no cumple con mis expectativas
  - Pedido accidental
  - Disponible a mejor precio

VITALITY Perú procederá con el reembolso o emitirá una nota de crédito dicho importe de acuerdo a la confirmación del cliente.

Para poder ejercer el derecho de devolución o cambio el cliente deberá cumplir con las condiciones generales (Ver punto 10.1) y Consideraciones (Ver punto 10.2).

La devolución de dinero (de acuerdo al método de pago utilizado. Ver política de reembolsos).

En caso el producto no pase el control de calidad por parte del proveedor, te reenviaremos el producto en el mismo estado que lo enviaste.

**Si el producto falla:**

- Es importante cumplir con las Condiciones Generales.
- Asimismo, es importante que antes de solicitar la devolución, se verifique el manual y certificado de garantía que fue entregado con el producto al momento del envío.

**Si la falla se reporta dentro de los primeros diez (10) días naturales. Sucederá lo siguiente:**

- Será obligación del cliente solicitar la devolución del producto a través de la página web.

**VITALITY PERU coordinará con el cliente lo siguiente:**

- Cliente dejará el producto en oficinas del Courier. (Aplicará para productos de tamaño pequeño y mediano).
- VITALITY Perú gestionará el recojo del producto en el domicilio que indicó el Cliente al momento de comprar el producto en la página web (Aplicará sólo para productos de tamaños grande y extra grande).
- El servicio técnico determinará si la falla reportada y condiciones del producto son óptimas para proceder con el proceso de devolución.

**VITALITY Perú informará al cliente oportunamente si su solicitud procedió.**

- Si la solicitud procede, VITALITY Perú atenderá el requerimiento (cambio de producto, devolución de dinero o Store Crédito).
- Si la solicitud no procede, VITALITY Perú informará al cliente el motivo de rechazo y coordinará el envío del producto a la dirección de entrega del cliente.

Si la falla se reporta después de los diez (10) días naturales, el cliente podrá hacer uso de la garantía del producto (Ver Política de Garantías). VITALITY Perú brindará los datos del proveedor para que el cliente coordine la forma de atención.

Aplicará la garantía del fabricante, quien determinará si procede el cambio (sujeto a disponibilidad del stock), la reparación del producto o el inicio del proceso de reembolso de dinero (de acuerdo al método de pago utilizado).

De presentarse algún inconveniente con el proveedor, el cliente podrá comunicarse con VITALITY Perú a través de la página web, o vía telefónica.

Ten en cuenta que podríamos solicitarte el Formato de Conformidad proporcionado por el Courier al momento de la entrega para validar la incidencia, además de ser el caso VITALITY podrá solicitar información adicional (ejemplo: fotos) que el cliente deberá cumplir con proporcionarla para seguir con el proceso de devolución.

La revisión y validación de la falla para productos enchufables estará a cargo del servicio técnico autorizado de la marca, quienes emitirán un informe técnico para saber si la falla es atribuible al producto o fue causada por un mal manejo de este.

### **11.5 RESTRICCIONES**

No se aceptará la devolución o cambio de los siguientes productos, a menos que el producto tenga falla de fábrica y cumpla con las Condiciones Generales (Ver punto 10.1) para una devolución:

- Tarjetas de memoria para PC.
- Productos consumibles

## **12. POLÍTICA DE GARANTÍAS**

- En caso que un producto adquirido a través de [vitalityperu.com](http://vitalityperu.com) presente problemas de funcionamiento o daños el cliente podrá contactar a VITALITY quien proporcionará los datos del vendedor o proveedor para que éste le brinde un soporte adecuado a su solicitud de garantía.
- La garantía del proveedor o la marca inicia después de haberse cumplido los 10 días calendarios desde la entrega del producto. El tiempo de garantía lo establece el proveedor o la marca a través de la descripción

del producto en vitalityperu.com y/o en el momento de la compra ingresa al sistema con un número de serie del equipo el cual queda registrado, para hacer cumplir en algún caso el tema de garantía.

## **12.1 CONDICIONES GENERALES:**

Los accesorios no cuentan con garantía.

La Garantía es de acuerdo a las características del producto señalados en Vitalityperu.com.

Todas las solicitudes de garantías deben cumplir con las siguientes consideraciones:

- a) La garantía del producto debe estar vigente.
- b) El producto debe contar con boleta o factura. Si el producto no tiene un documento que certifique el periodo de garantía, el producto tendrá la garantía indicada dentro de las características del producto.
- c) El daño del producto debe ser por un defecto de fabricación, falla técnica o irregularidad del producto.
- d) No se aplicará la garantía señalada si el producto presenta señales de mal uso o manipulación por parte del cliente, afectando la operatividad o evidenciando daños físicos.

Ante la aplicación de la garantía, los representantes de la marca (personal técnico autorizado) determinaran, previa evaluación del producto, si procede la atención por garantía y entregaran un informe técnico en señal de conformidad.

La asistencia técnica se realizará dentro del plazo establecido por el proveedor, el cual estará sujeto a la complejidad de la falla que presente el problema.

De confirmarse la falla de fábrica y no sea posible la reparación del producto:

El proveedor realizará la reposición del producto (sujeto a la disponibilidad de stock) sin costo alguno.

En caso de no ser posible la reposición, el proveedor notificará a VITALITY Perú el informe técnico con la aceptación de la garantía. Procediendo con la emisión de una nota de crédito o Store Credit únicamente por el valor del producto, excluyéndose los gastos de envío generados con la entrega.

En caso de requerir la devolución de dinero, Ver política de reembolsos.

Si la garantía no aplica, el producto se enviará de regreso al cliente adjuntándose el informe técnico.

Adicionalmente, las condiciones para aceptar un proceso de garantías dependen de la categoría a la cual corresponda el producto:

**MODA:** La garantía no aplica para este tipo de productos.

**RELOJES Y ACCESORIOS:** La garantía aplicará según el proveedor/marca, de acuerdo a las condiciones indicadas en las características del producto.

**BIENESTAR SEXUAL:** Todos los productos de uso íntimo tienen garantía únicamente por defectos de fábrica.

**TECNOLOGIA:** Dependiendo de la marca del producto el cliente deberá comunicarse con el centro de servicio autorizado para que éste le proporcione la información pertinente a su garantía. VITALITY será el responsable de dar al cliente la información de contacto del vendedor o proveedor quien está en el derecho de redirigir la petición de garantía a los fabricantes.

La garantía de productos de Tecnología no aplica cuando:

El equipo presente maltrato, daños ocasionados por catástrofes naturales o uso distinto al indicado en las instrucciones de uso.

Presente daños causados por fluctuaciones de voltaje de la energía eléctrica o descargas eléctricas atmosféricas.

El producto haya sido abierto o manipulado por personal no autorizado por la marca.

Se verifiquen daños ocasionados por la adaptación e instalación de piezas o accesorios no genuinos, no autorizados por la marca.

Se verifiquen daños ocasionados por insectos o roedores.

Se verifiquen daños ocasionados por la falta de cuidado con el producto o factores ajenos (oxidación, decoloración, ralladuras, exceso de polvo, golpes ruptura de mueble o gabinete exterior).

El producto no presente número de serie de la fabricación o éste se encuentre alterado.

Sea requerida fuera del territorio nacional donde fue adquirido el producto de Hardware.

Los sellos de garantía se encuentren rotos.



JUGUETERÍA Y PRODUCTOS PARA MASCOTAS: La garantía no aplica para este tipo de productos.

LÍNEA BLANCA, ELECTRO MENOR Y FERRETERÍA: Dependiendo de la marca del producto, el cliente deberá comunicarse con el centro de servicio autorizado para que éste le proporcione la información pertinente a su garantía.

La garantía de productos de Línea Blanca, Electro menor y Ferretería no aplica cuando:

El equipo presente maltrato, daños ocasionados por catástrofes naturales o uso distinto al indicado en las instrucciones de manejo.

Presente daños causados por fluctuaciones de voltaje de la energía eléctrica o descargas eléctricas atmosféricas.

El producto haya sido abierto o manipulado por personal no autorizado por la marca.

Son daños ocasionados por la adaptación e instalación de piezas o accesorios no genuinos, no autorizados por la marca.

Son daños ocasionados por insectos o roedores.

Son daños ocasionados por la falta de cuidado con el producto o factores ajenos (oxidación, decoloración, ralladuras, exceso de polvo, golpes ruptura de mueble o gabinete exterior).

El producto no presente número de serie de la fabricación o este se encuentre alterado.

Sea requerida fuera del territorio nacional donde fue adquirido el producto de Hardware.

Los sellos de garantía estén rotos

Después que el cliente contacte al proveedor o la marca, para la asistencia técnica en el domicilio respectivo, esta se realizará dependiendo el tipo de producto y la disponibilidad del proveedor o la marca. VITALITY Perú no asumirá cualquier costo que se genere por la atención a la solicitud de garantía.

Cuando se niegue o se haga efectiva una garantía, el proveedor le enviará por escrito al cliente las razones para aceptarla, hacerla efectiva de forma diferente a la solicitada o negarla, con las pruebas que justifiquen su decisión. En caso de negarla se le adjuntarán las pruebas que sustentan dicha decisión.

**TEXTIL HOGAR:** Para los productos relacionados con textiles para el hogar, la garantía aplicará si el producto tiene defectos de fábrica en costuras, cierres, decoloración natural (sin exposición a detergentes). Asimismo, la garantía no se podrá aplicar en caso no se hayan seguido las instrucciones de cuidado o lavado impresas en la marquilla y/o etiqueta del producto.

**LIBROS:** La garantía solo aplica para defectos de impresión.

**MUEBLES:** La garantía aplicará según el proveedor o marca, de acuerdo a las condiciones indicadas en las características del producto.

La garantía de productos de Mueblería no aplica cuando:

El equipo presente maltrato, daños ocasionados por catástrofes naturales o uso distinto al indicado en las instrucciones de uso.

El producto haya sido abierto o manipulado por personal no autorizado por la marca o VITALITY.

Se verifiquen daños ocasionados por la adaptación e instalación de piezas o accesorios no autorizados por la marca.

Se verifiquen daños ocasionados por insectos o roedores.

Se verifiquen daños ocasionados por la falta de cuidado con el producto o factores ajenos (decoloración, ralladuras, exceso de polvo, golpes ruptura de mueble o gabinete exterior).

**MAQUINAS DE EJERCICIOS:** La garantía aplicará según el proveedor o marca, de acuerdo a las condiciones indicadas en las características del producto.

La garantía de las Maquinas de Ejercicios no aplica cuando:

El equipo presente maltrato, daños ocasionados por catástrofes naturales o uso distinto al indicado en las instrucciones de uso.

El producto haya sido abierto o manipulado por personal no autorizado por la marca o VITALITY.

Se verifiquen daños ocasionados por la adaptación e instalación de piezas o accesorios no autorizados por la marca.

Se verifiquen daños ocasionados por insectos o roedores.

Se verifiquen daños ocasionados por la falta de cuidado con el producto o factores ajenos (oxido, decoloración, ralladuras, exceso de polvo, golpes ruptura de mueble o gabinete exterior).

#### VENTA DE GARAGE:

Los productos de esta categoría son productos únicos "reacondicionados y/o reparados", los cuales no cuentan con el servicio de devolución o garantía.

Sólo se podrá devolver si se verifica una falla distinta a la señalada en las características del producto y cumple con las Condiciones Generales para ejercer el derecho de devolución.

#### 12. 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): "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".

Teniendo en cuenta esta resolución, es obligación del consumidor decidir correctamente el documento que solicitará como comprobante al momento de su compra, ya que según los párrafos citados no procederá cambio alguno.

#### 13. REEMBOLSOS

Luego que el reembolso es aprobado y ejecutado, el tiempo de procesamiento varía según el método de pago usado.

Para una compra con tarjeta de crédito, débito o métodos que permitan la devolución del dinero a través de una cuenta asociada, se hará el reverso a la tarjeta o a la cuenta asociada por el total pagado.

Para una compra a través de una transferencia, depósito bancario o pagos en efectivo, se hará una transferencia por el total pagado a cuenta bancaria del titular de la compra.

Tiempos de ejecución:

El tiempo de ejecución del reembolso es de hasta un (1) día hábil.

Tiempos de procesamiento:

Reverso a la tarjeta: El tiempo del reembolso a una tarjeta puede ser hasta quince (15) días hábiles, el tiempo de procesamiento es responsabilidad de la entidad financiera que emitió la tarjeta y es contado desde la ejecución del reembolso.

Transferencia bancaria:

Para recibir el dinero en una cuenta bancaria, el titular de la cuenta debe ser el mismo que realizó la compra en VITALITY PERU SAC. El tiempo de procesamiento es de tres (3) días hábiles desde su ejecución. La información bancaria proporcionada por el cliente debe ser correcta para evitar retrasos en la atención. De no ser así los tiempos de ejecución y procesamiento se prolongarán.

Los datos necesarios son:

Nombre y apellido

Documento de Identidad

Número de orden

Correo electrónico registrado en VITALITY PERU SAC

Datos de la cuenta bancaria

\*Tomar en cuenta que algunas cajas rurales y municipales la transacción del depósito se concretará bajo disposición de la misma Entidad financiera. Para mayor información sobre la aceptación de depósitos externos a estas cuentas, deberá contactar con dicha Entidad.

Cabe precisar que VITALITY no se responsabiliza por las demoras o dificultades que presente la Entidad Financiera para el cumplimiento del reembolso.

### Store Credit

VITALITY ofrece a sus clientes "Store Credit" como opción al reembolso del monto pagado, consiste en la posibilidad de recibir un voucher para realizar compras en nuestra tienda online. El monto de este voucher es igual al precio del producto más el costo de envío. Siendo su plazo de validez de 1 año a partir de la fecha de entrega del mismo. Tener en cuenta que no es acumulable con otros cupones o campañas comerciales.

El Store Credit aplica sobre el precio del producto más el costo de envío; se debe tener en cuenta que se respetará únicamente el monto pagado por el cliente y que las condiciones comerciales con las que se adquirió dicho producto, que ha sido cancelado, son propias del proveedor, de la promoción y/o campaña en la fechas en las que se realizó la compra.

En caso de cancelación de la orden, se resarcirá al cliente el equivalente al 10% adicional como monto máximo del valor del producto ello además se dará solo en los casos que exista una imposibilidad existente por parte del proveedor principal.

En caso el cliente no desee usar el Store Credit, siempre tendrá la potestad de rechazar el uso del mismo y solicitar su reembolso de acuerdo al método de pago utilizado siguiendo el procedimiento regular señalado en puntos anteriores.

## 14. PROPIEDAD INTELECTUAL

Todo el contenido incluido o puesto a disposición del Usuario en el Sitio, incluyendo textos, gráficas, logos, íconos, imágenes, archivos de audio, descargas digitales y cualquier otra información (el "Contenido"), es de propiedad de VITALITY PERÚ S.A.C.

o ha sido licenciada a ésta por las Empresas Proveedoras. La compilación del Contenido es propiedad exclusiva de VITALITY PERÚ S.A.C. y, en tal sentido, el Usuario debe abstenerse de extraer y/o reutilizar partes del Contenido sin el consentimiento previo y expreso de la Empresa.

Además del Contenido, las marcas, denominativas o figurativas, marcas de servicio, diseños industriales y cualquier otro elemento de propiedad intelectual que haga parte del Contenido (la "Propiedad Industrial"), son de propiedad de VITALITY PERÚ S.A.C. o de las Empresas Proveedoras y, por tal razón, están protegidas por las leyes y los tratados internacionales de derecho de autor, marcas, patentes, modelos y diseños industriales. El uso indebido y la reproducción total o parcial de dichos contenidos quedan prohibidos, salvo autorización expresa y por escrito de VITALITY PERU S.A.C., asimismo, no pueden ser usadas por los Usuarios en conexión con cualquier producto o servicio que no sea provisto por VITALITY PERÚ S.A.C. En el mismo sentido, la Propiedad Industrial no podrá ser usada por los Usuarios en conexión con cualquier producto y servicio que no sea de aquellos que comercializa u ofrece VITALITY PERÚ S.A.C. o de forma que produzca confusión con sus clientes o que desacredite a la Empresa o a las Empresas Proveedoras.

#### 15. PROPIEDAD INTELECTUAL DE TERCEROS

VITALITY PERÚ S.A.C. es una empresa respetuosa de las leyes y no pretende aprovecharse de la reputación de terceros, apropiándose de la propiedad intelectual por ellos protegida. Por lo anterior contamos con herramientas que buscan asegurar que productos que se adquieran a través de nuestra página sean originales y hayan ingresado legalmente al país. Teniendo en cuenta lo anterior, si usted sospecha que algún producto que se encuentra en nuestra página infringe derecho de propiedad intelectual de terceros o infringe derechos legalmente protegido por usted, agradecemos notificárnoslo para bajar dichos productos inmediatamente de nuestra página e iniciar todas las acciones tendientes a evitar que esto siga sucediendo.

#### 16. RESPONSABILIDAD DE VITALITY PERÚ S.A.C.

VITALITY PERÚ S.A.C. hará lo posible dentro de sus capacidades para que la transmisión del Sitio sea ininterrumpida y libre de errores. Sin embargo, dada la naturaleza de la Internet, dichas condiciones no pueden ser garantizadas. En el mismo sentido, el acceso del Usuario a la Cuenta puede ser ocasionalmente restringido o suspendido con el objeto de efectuar reparaciones, mantenimiento o introducir nuevos Servicios. VITALITY PERÚ S.A.C. no será responsable por pérdidas (i) que no hayan

sido causadas por el incumplimiento de sus obligaciones; (ii) lucro cesante o pérdidas de oportunidades comerciales; (iii) cualquier daño indirecto.

## 17. INDEMNIZACIÓN

El Usuario indemnizará y mantendrá indemne a VITALITY PERU S.A.C., sus filiales, empresas controladas y/o controlantes, directivos, administradores, representantes y empleados, por su incumplimiento en los Términos y Condiciones Generales y demás Políticas que se entienden incorporadas al presente o por la violación de cualesquiera leyes o derechos de terceros, incluyendo los honorarios de abogados en una cantidad razonable.

## 18. TÉRMINOS DE LEY

Este acuerdo será gobernado e interpretado de acuerdo con las leyes de Perú, sin dar efecto a cualquier principio de conflictos de ley. Si alguna disposición de estos Términos y Condiciones es declarada ilegal, o presenta un vacío, o por cualquier razón resulta inaplicable, la misma deberá ser interpretada dentro del marco del mismo y en cualquier caso no afectará la validez y la aplicabilidad de las provisiones restantes.

## 19. NOTIFICACIONES

Cualquier comentario, inquietud o reclamación respecto de los anteriores Términos y Condiciones, la Política de Privacidad, o la ejecución de cualquiera de éstos, deberá ser notificada por escrito a VITALITY PERÚ S.A.C. a la siguiente dirección: Jirón Camino Real 685 - Santiago de Surco / Lima - Perú

## 20. JURISDICCIÓN Y LEY APLICABLE

Este acuerdo estará regido en todos sus puntos por las leyes vigentes en la República del Perú.

Cualquier controversia derivada del presente acuerdo, su existencia, validez, interpretación, alcance o cumplimiento, será sometida a los tribunales competentes de la ciudad de Lima, Perú.

## POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Gracias por acceder a la página web [www.vitalityperu.com](http://www.vitalityperu.com) (el "Sitio") operada por VITALTY PERÚ S.A.C. Nosotros respetamos su privacidad y su información personal. La presente política forma parte de uso del Sitio.

Nuestra Política de Privacidad explica cómo recolectamos, utilizamos y (bajo ciertas condiciones) divulgamos su información personal. Esta Política de Privacidad también explica las medidas que hemos tomado para asegurar su información personal. Por último, esta política de privacidad explica los procedimientos que seguimos frente a la recopilación, uso y divulgación de su información personal.

La protección de datos es una cuestión de confianza y privacidad, por ello es importante para nosotros. Por lo tanto, utilizaremos solamente su nombre y la información referente a Ud. bajo los términos previstos en nuestra Política de Privacidad.

Sólo mantendremos su información durante el tiempo que nos sea requerido por la ley o debido a la relevancia de los propios fines para los que fueron recopilados.

Ud. puede visitar el sitio y navegar sin tener que proporcionar datos personales. Durante su visita al sitio, Ud. permanecerá anónimo y en ningún momento podremos identificarlo, a menos que Ud. tenga una cuenta en el sitio e inicie sesión con su nombre de usuario y contraseña.

## COOKIES

La aceptación de las cookies no es un requisito para visitar el Sitio. Sin embargo, nos gustaría señalar que el uso de la funcionalidad "mi carrito" en el Sitio y la de aceptar una orden sólo es posible con la activación de las cookies. Las cookies son pequeños archivos de texto que identifican a su computadora en nuestro servidor como un usuario único. Las cookies se pueden utilizar para reconocer su dirección de protocolo de Internet, lo que le ahorrará tiempo mientras se encuentra en el Sitio o si quiere entrar a él en el futuro. Sólo utilizamos cookies para su comodidad en el uso del Sitio (por ejemplo, para recordar quién es Ud. cuando se desea modificar su carrito de compras sin tener que volver a introducir su dirección de correo electrónico) y no para obtener o usar cualquier otra información sobre Ud. (por ejemplo de publicidad segmentada u oculta). Su navegador puede ser configurado para no aceptar cookies, pero esto podría restringir su uso del Sitio y limitar su experiencia en el mismo. El uso de cookies no contiene ni afecta datos de carácter personal o privado y no representa peligro de virus. Si desea obtener más información acerca de las cookies, vaya a



<http://www.allaboutcookies.org> o para obtener información sobre la eliminación de ellos desde el navegador, visite <http://www.allaboutcookies.org/manage-cookies/index.html>.

## SEGURIDAD

Tenemos en marcha medidas técnicas y de seguridad para evitar el acceso no autorizado o ilegal o la pérdida accidental, destrucción u ocurrencia de daños a su información. Cuando se recogen datos a través del Sitio, recogemos sus datos personales en un servidor seguro. Nosotros usamos programas de protección en nuestros servidores. Cuando recopilamos información de tarjetas de pago electrónico, se utilizan sistemas de cifrado Secure Socket Layer (SSL) que codifica la misma evitando usos fraudulentos. Si bien no es posible garantizar la consecución de un resultado estos sistemas han probado ser efectivos en el manejo de información reservada, toda vez que cuentan con mecanismos que impiden el acceso de amenazas externas (i.e. hackers). Se recomienda no enviar todos los detalles de tarjetas de crédito o débito sin cifrar las comunicaciones electrónicas con nosotros. Mantenemos las salvaguardias físicas, electrónicas y de procedimiento en relación con la recolección, almacenamiento y divulgación de su información. Nuestros procedimientos de seguridad exigen que en ocasiones podremos solicitarle una prueba de identidad antes de revelar información personal. Tenga en cuenta que Ud. es el único responsable de la protección contra el acceso no autorizado a su contraseña y a su computadora.

## DEFINICIONES

Para efectos de la presente política, las palabras que a continuación se definen tendrán el significado asignado en este capítulo, sea que se escriban o no en mayúsculas, o que se encuentren en plural o singular.

**Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el Tratamiento de Datos Personales.

**Aviso de Privacidad:** Documento físico, electrónico o en cualquier otro formato, generado por el Responsable del Tratamiento, que es puesto a disposición del Titular para el Tratamiento de sus Datos Personales, el cual comunica al Titular la información relativa a la existencia de las políticas de tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las características del Tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

**VITALITY o Responsable:** VITALITY PERÚ S.A.C.

**Dato Personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.

**Datos Sensibles:** Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos, entre otros.

**Encargado del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento de Datos Personales por cuenta del Responsable del Tratamiento de Datos Personales.

**Responsable del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos.

**Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.

**Tratamiento de Datos Personales:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre Datos Personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

## II. NORMAS Y CRITERIOS DE APLICACIÓN

### 1. PRINCIPIOS GENERALES PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

En el Tratamiento de Datos Personales se cumplirá con los siguientes principios (LEY Nº 29733):

**Principio de finalidad:** El Tratamiento de Datos Personales debe obedecer a una finalidad legítima que se informará al Titular.

**Principio de libertad:** El Tratamiento de Datos Personales sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los Datos Personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento del Titular.

**Principio de veracidad o calidad:** La información sujeta a tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.

Principio de transparencia: En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener de VITALITY, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.

Principio de acceso y circulación restringida: Los Datos Personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados por aquél.

Principio de seguridad: La información sujeta a Tratamiento, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

Principio de confidencialidad: Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de Datos Personales están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento.

## 2. TRATAMIENTO AL CUAL SERÁN SOMETIDOS LOS DATOS Y FINALIDAD DEL MISMO

### TERCEROS Y ENLACES

VITALITY podrá transferir y/o transmitir los datos personales sujetos a tratamiento a compañías que hagan parte de su grupo empresarial, esto es, a compañías matrices, filiales o subsidiarias. También podemos proporcionar su información a nuestros agentes y subcontratistas para que nos ayuden con cualquiera de las funciones mencionadas en nuestra Política de Privacidad. Por ejemplo, podemos utilizar a terceros para que nos ayuden con la entrega de promoción de productos, recaudar sus pagos, enviar productos o tercerizar nuestros sistemas de servicio al cliente. Podemos intercambiar información con terceros a efectos de protección contra el fraude y la reducción de riesgo de crédito. Podemos transferir nuestras bases de datos que contienen su información personal si vendemos nuestro negocio o parte de este. Al margen de lo establecido en la presente Política de Privacidad, no podremos vender o divulgar sus datos personales a terceros sin obtener su consentimiento previo, a menos que sea necesario para los fines establecidos en esta Política de Privacidad o estemos obligados a hacerlo por ley. El Sitio puede contener publicidad de terceros y enlaces a

otros sitios o marcos de otros sitios. Tenga en cuenta que no somos responsables de las prácticas de privacidad o contenido de dichos terceros u otros sitios, ni por cualquier tercero a quien se transfieran sus datos de acuerdo con nuestra Política de Privacidad.

Teniendo en cuenta lo anterior los datos Personales serán utilizados por VITALITY para:

Proveer servicios y productos requeridos.

Informar sobre nuevos productos o servicios que estén relacionados o no, con el contratado o adquirido por el Titular.

Dar cumplimiento a obligaciones contraídas con el Titular.

Informar sobre cambios en productos o servicios.

Evaluar la calidad de productos o servicios.

Desarrollar actividades de mercadeo o promocionales.

Enviar al correo físico, electrónico, celular o dispositivo móvil, - vía mensajes de texto (SMS y/o MMS) información comercial, publicitaria o promocional sobre los productos y/o servicios, eventos y/o promociones de tipo comercial o no de estas, con el fin de impulsar, invitar, dirigir, ejecutar, informar y de manera general, llevar a cabo campañas, promociones o concursos de carácter comercial o publicitario.

Enviar información vía mensajes de texto (SMS y/o MMS) o vía "WhatsApp" acerca de la entrega y estado de los pedidos realizados en el Sitio, por el cliente.

Compartir, incluyendo la transferencia y transmisión de datos personales a terceros para fines relacionados con la operación de VITALITY.

Realizar estudios internos sobre el cumplimiento de las relaciones comerciales y estudios de mercado a todo nivel.

Responder requerimientos legales de entidades administrativas y judiciales.

### 3. AUTORIZACIONES

El Tratamiento de Datos Personales realizados por VITALITY, requiere del consentimiento libre, previo, expreso e informado del Titular de dichos datos. VITALITY, en su condición de Responsable del Tratamiento de Datos Personales, ha dispuesto de los mecanismos necesarios para obtener la autorización de los titulares garantizando en todo caso que sea posible verificar el otorgamiento de dicha autorización.

La autorización podrá darse verbalmente y/o por medio de un documento físico, electrónico o cualquier otro formato que permita garantizar su posterior consulta. En

cualquier caso la autorización debe ser dada por el Titular y en ésta se debe poder verificar que éste conoce y acepta que VITALITY recogerá y utilizará la información para los fines que para el efecto se le dé a conocer de manera previa al otorgamiento de la autorización.

En virtud de lo anterior, la autorización solicitada deberá incluir:

Responsable del Tratamiento y qué datos se recopilan;

La finalidad del tratamiento de los datos;

Los derechos de acceso, corrección, actualización o supresión de los datos personales suministrados por el titular y,

Si se recopilan Datos Sensibles,

Adicionalmente se le informará al Titular (i) que no se encuentra obligado a autorizar el tratamiento, y (ii) que es facultativo entregar este tipo de información.

#### 4. PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE CONOCER, ACTUALIZAR, RECTIFICAR, SUPRIMIR INFORMACIÓN Y REVOCAR LA AUTORIZACIÓN

Los Titulares de los Datos Personales podrán en cualquier momento solicitarle al Responsable del Tratamiento qué información de ellos se conserva, así como solicitar la actualización ratificación o supresión de dicha información, usando los medios descritos en el numeral 7 de la presente política. Adicionalmente podrán revocar la autorización otorgada.

La solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el Titular tenga un deber legal, contractual o comercial de permanecer en la base de datos.

Con dicho fin, el Titular de la información a través de los diferentes medios predeterminados por VITALITY en el numeral 7) realizará el reclamo indicando su número de identificación, los datos de contacto y aportando la documentación pertinente que pretenda hacer valer. VITALITY estima que para el análisis de la solicitud requiere más información de parte del Titular, procederá a comunicar tal situación dentro de los siete (7) días hábiles siguientes de recibida la solicitud. Transcurridos diez (10) días hábiles desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se tendrá por no presentado el reclamo.

El término máximo para atender el reclamo será de diez (10) quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atenderlo dentro de dicho término se informará al interesado antes del vencimiento del referido plazo los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los diez (10) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

## 5. DERECHOS Y DEBERES DE LOS TITULARES

El Titular de los Datos Personales tendrá los siguientes derechos:

Conocer, actualizar y rectificar los Datos Personales.

Solicitar pruebas de la autorización otorgada a VITALITY PERÚ S.A.C.

Ser informado por VITALITY, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus Datos Personales.

Presentar consultas ante el Responsable o Encargado del Tratamiento, conforme a lo establecido en el numeral 3 de la presente política, e interponer quejas ante el Tribunal Constitucional.

Acceder de manera gratuita a los Datos Personales que son objeto de Tratamiento en los términos de la Ley y Reglamento de Protección de Datos Personales.

El Titular de los Datos Personales tendrá el deber de mantener actualizada su información y garantizar, en todo momento, la veracidad de la misma. VITALITY no se hará responsable, en ningún caso, por cualquier tipo de responsabilidad derivada por la inexactitud de la información.

## 6. MEDIDAS DE SEGURIDAD

VITALITY adoptará las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento. Dichas medidas responderán a los requerimientos mínimos hechos por la legislación vigente y periódicamente se evaluará su efectividad.

## 7. RESPONSABLE Y CONTACTO

VITALITY PERU SAC estará encargada de la recolección y el Tratamiento de Datos Personales, la Autorización y los registros almacenados, en todos los casos, impidiendo que se deterioren, pierdan, alteren o se usen sin autorización y conservarlos con la debida seguridad.

El área de servicio al cliente estará a cargo de atender las peticiones, quejas y consultas de los titulares de los datos y los Titulares de la Información pueden ejercer sus derechos de conocer, actualizar, rectificar y suprimir sus Datos Personales, enviando comunicaciones al Calle Jirón Camino Real 390 - Santiago de Surco / Lima - Perú, al correo electrónico [notificaciones@vitalityperu.com](mailto:notificaciones@vitalityperu.com). o al teléfono (01)2083601

## 8. ENTRADA EN VIGENCIA, MODIFICACIÓN Y PERIODO DE VIGENCIA DE LAS BASES DE DATOS

La información suministrada por los grupos de interés permanecerá almacenada hasta por el término de cinco (5) años contados a partir de la fecha del último Tratamiento, para permitirnos el cumplimiento de las obligaciones legales y/o contractuales a su cargo especialmente en materia contable, fiscal y tributaria.

Esta política podrá ser modificada en cualquier momento y de forma unilateral por parte de VITALITY PERÚ S.A.C., siempre teniendo en consideración la protección de datos personales de nuestros usuarios y de conformidad con la legislación aplicable.

## 9. AUTORIDAD

Si el usuario/cliente considera que han sido vulnerados sus derechos respecto de la protección de datos personales, tiene el derecho de acudir a la autoridad correspondiente para defender su ejercicio. La autoridad es la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales (APDP) solicitando la tutela de sus derechos, su sitio web es <http://www.minjus.gob.pe/proteccion-de-datos-personales/>.