

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL SITIO WEB

El objeto de los presentes Términos y condiciones es regular el acceso y uso al sitio web <https://simple.ripley.com.pe/>, entendiéndose por este cualquier tipo de contenido, producto y/o servicio que se encuentre a disposición del público dentro del dominio mencionado.

El sitio web es de titularidad de la empresa TIENDAS POR DEPARTAMENTO RIPLEY S.A. (en adelante, Ripley), quien se reserva la facultad de modificar en cualquier momento y sin previo aviso la presentación, los contenidos, la funcionalidad, los productos, los servicios y la configuración que pudiera estar contenida en este sitio web; en este sentido, el cliente reconoce y acepta que web en cualquier momento podrá interrumpir, desactivar, modificar o cancelar cualquiera de los elementos que componen el sitio web.pe o el acceso a los mismos.

El sitio web se encuentra dirigido a personas que cuenten con la mayoría de edad, en ese sentido, el titular no tendrá responsabilidad alguna por el incumplimiento de este requisito. El cliente declara ser mayor de edad y disponer de la capacidad jurídica necesaria para sujetarse a los presentes Términos y condiciones y/o aceptar los demás documentos que se encuentren en <https://simple.ripley.com.pe/>.

Ripley se compromete a realizar su mejor esfuerzo para asegurar la disponibilidad continua de sus servicios, así como para asegurar la ausencia de errores en cualquier transmisión de información que pudiera tener lugar en las transacciones; sin embargo, Ripley no se hace responsable cuando sus servicios se vean afectados por la naturaleza misma del internet. Asimismo, los clientes declaran conocer que el acceso a los servicios del sitio web podría ocasionalmente verse suspendido o restringido por la realización de trabajos de mantenimiento o administración de los productos ofertados.

Ripley podrá actualizar y/o modificar los presentes Términos y condiciones sin previo aviso. Por este motivo recomendamos revisar los Términos y Condiciones cada vez que utilice la página web, ya que la versión aplicable será la que se encuentre colgada al momento de la consulta.

Para efecto de las transacciones que se realicen a través del presente sitio web, sin perjuicio del domicilio señalado para el despacho del producto o la tienda donde se recoge el mismo, Ripley señala como su domicilio el ubicado en la avenida Paseo de la Republica N°3118 distrito de San Isidro, provincia y departamento de Lima, República del Perú y el cliente renuncia a la jurisdicción de su domicilio, sometiéndose a la competencia de las autoridades administrativas o judiciales de Lima.

Cualquier entrega de productos comprados a través de este sitio web, ya sea bajo la modalidad de retiro en tienda o despacho a domicilio, están limitadas a las condiciones territoriales y/o restricciones legales que puedan imponer las autoridades. En caso se deba reprogramar alguna de las entregas programadas por responsabilidad no atribuible a Ripley, el equipo correspondiente se comunicará con el cliente para realizar las coordinaciones necesarias.

Nuestros procesos de manipulación y entrega de productos cumplen con los estándares de salubridad establecidos por las autoridades correspondientes, a fin de disminuir al mínimo la exposición de nuestros colaboradores y clientes; sin perjuicio de ello recomendamos tomar todas las medidas necesarias para una adecuada prevención, desinfectando los productos de manera

Fecha de vigencia 20 de Mayo de 2020

adecuada en cuanto sean recibidos, ya que en algunos casos la entrega puede ser encargada a terceros ajenos a Ripley.

CLÁUSULA INFORMATIVA SOBRE EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Ripley informa al cliente que realizará el tratamiento de los datos personales brindados por cliente (nombre, apellidos, documento de identidad, claves de acceso, dirección, teléfono). Este tratamiento es necesario y tiene la finalidad de ejecutar las prestaciones a nuestro cargo, brindarle al cliente el producto solicitado, realizar la entrega del mismo y poder realizar la atención de solicitudes post venta.

Los proveedores a los que Ripley contrate para realizar el despacho de los productos adquiridos realizarán tratamiento por encargo de los datos personales del cliente.

Ripley declara que cualquier tratamiento de los datos personales se ajusta en las normativas de protección de datos personales vigentes y aplicables dentro del territorio peruano.

Para mayor detalle, la Política de Privacidad de Ripley se puede encontrar en <https://simple.ripley.com.pe/minisitios/especial/servicio-al-cliente/preguntas-frecuentes/politica-privacidad.html>.

TIENDA VIRTUAL

Las transacciones que se efectúen a través de la Tienda Virtual de Ripley (en adelante, Tienda Virtual, Ripley.com o www.ripley.com.pe), se sujetan a los presentes términos y condiciones (en lo sucesivo, Términos y Condiciones), así como a la legislación peruana vigente, y se entienden celebradas en la provincia y departamento de Lima, República del Perú.

Para comprar en la Tienda Virtual es necesaria la aceptación de los presentes Términos y Condiciones. Cualquier persona que realice una transacción mediante este canal o a través del número telefónico que Ripley destine para tal efecto (en adelante, Fonocompras), declara conocer y aceptar todas y cada el contenido de los mismos.

1. REGISTRO DEL CLIENTE O CLIENTE (CLIENTE)

El registro del cliente en este sitio no es obligatorio para comprar a través de la Tienda Virtual, pudiendo continuar con la transacción bajo la modalidad de “invitado”, mientras que para realizar compras a través del canal Fonocompras el registro sí constituye una condición indispensable para concluir el proceso.

Para el registro, el cliente debe proporcionar sus datos de identificación fidedignos y necesarios (como nombre completo, número de documento de identidad, correo electrónico, teléfonos, entre otros) los cuales podrán ser validados posteriormente. En caso Tienda Virtual detecte alguna inconsistencia en la información brindada por el cliente al momento del registro o durante el proceso de compra, podrá anular la compra y realizar la devolución/liberación del monto cobrado al medio de pago utilizado.

Los datos brindados por el cliente y su interacción con la Tienda Virtual serán utilizados, además, para mostrarle al cliente ofertas, promociones y/o productos de manera personalizada según sus preferencias, siempre que el cliente se encuentre con una sesión iniciada en su navegador.

El cliente inscrito en Tienda Virtual puede disponer el acceso, rectificación, cancelación u oposición de sus datos cuando lo estime conveniente y según el procedimiento establecido en nuestra Política de Privacidad.

2. CLAVE SECRETA

Una vez registrado, el cliente deberá ingresar su número de DNI y clave de acceso para poder realizar compras en Tienda Virtual. La clave deberá ser de 6 dígitos alfa-numéricos y que será solicitada antes de efectuar una transacción. Esta clave de acceso es personal e intransferible y será necesaria de acuerdo al canal de compras elegido por el cliente.

Para Fonocompras, Ripley enviará al correo electrónico registrado, una clave temporal generada al momento del registro, la cual deberá ser cambiada ingresando a <https://simple.ripley.com.pe/>.

La administración de las claves de acceso es de absoluta responsabilidad del cliente y su entrega a terceras personas o su mal utilización no implicará responsabilidad alguna para Tienda Virtual.

3. MEDIOS DE PAGOS

Los medios de pago que se pueden utilizar para compras en la Tienda Virtual son:

- a. Tarjeta de crédito Ripley¹
- b. Tarjetas Bancarias: Tarjetas de crédito y débito, de las marcas Visa, American Express, Diners y Mastercard. Para el canal Fonocompras, solo estará disponible el pago con tarjeta Visa.
- c. PagoEfectivo: Es un medio de pago donde el cliente hace la reserva de su producto y se le genera un cupón de pago con el cual deberá acercarse a cualquiera de los establecimientos o agencias afiliados(as) a la empresa "PagoEfectivo"² y realizar el pago del cupón antes de la fecha de vencimiento indicado en el mismo cupón, caso contrario se cancelará la solicitud de compra realizada.

Tienda Virtual considerará como no válida la transacción cuando se evidencie o notifique algún tipo de fraude, cuando se produzca un error sistémico que distorsione el precio de las ofertas o cuando concorra alguna otra causa justificada, y procederá a anular la transacción, cancelar el despacho del producto y solicitar al banco emisor de la tarjeta para que la devolución del importe comprometido.

¹ El número máximo de cuotas para la compra de un producto con Tarjeta de Crédito Ripley está sujeto a evaluación crediticia y al tipo de producto. Al momento del pago, el sistema informará el número máximo de cuotas disponibles para el producto seleccionado.

² Los establecimientos/plataformas afiliados(as) donde el cliente podrá realizar el pago de su cupón son los bancos BBVA Continental, Banco de Crédito del Perú BCP, Scotiabank, Interbank y Banbif incluido los canales de atención que dispongan dichos bancos, Agencias Western Union y establecimientos afiliados a PagoEfectivo y Full Carga.

Los aspectos relativos al funcionamiento de las tarjetas de crédito aceptadas en la Tienda Virtual están sujetos al contrato existente entre el cliente y el banco emisor de esta, sin que Ripley tenga responsabilidad alguna sobre los aspectos señalados en dichos contratos. Sin perjuicio de lo antes señalado, para efectos de las transacciones que se realicen a través de la Tienda Virtual, el cliente declara que las órdenes de pago se emitieron y se ejecutaron en la provincia y departamento de Lima, República del Perú.

Anulaciones de compra

Luego que la anulación de la compra sea aprobada, el tiempo de procesamiento varía según el método de pago empleado al momento de la compra. En caso de tarjeta de crédito y/o débito que permitan la devolución del dinero a través de una cuenta asociada, el tiempo de la anulación puede ser de hasta quince (15) días hábiles, sin embargo, el tiempo de procesamiento efectivo de la devolución/liberación de fondos es responsabilidad de la entidad financiera que emitió la tarjeta.

Tiendas Ripley, no se responsabiliza por la demora o incidencia que presente la Entidad Financiera para la ejecución de la anulación.

En el caso de anulación de una compra con PagoEfectivo, la devolución de los fondos, se realizará únicamente en efectivo en las cajas de cualquier tienda Ripley.

En caso exista alguna duda sobre el proceso de devolución, las personas encargadas de atender al cliente a través del canal por el que se solicitó la anulación le brindarán los detalles necesarios. En caso la anulación se realice de manera unilateral por Tienda Virtual, nos comunicaremos con el cliente a través de los medios directos habilitados en base a los datos de contacto que nos haya proporcionado.

4. VALIDEZ, PRECIO Y STOCK DE LAS OFERTAS CONTENIDAS EN ESTE SITIO.

Los precios y servicios exhibidos en www.ripley.com.pe son exclusivos para las compras efectuadas en Tienda Virtual y no son aplicables a transacciones efectuadas en otras tiendas y/o canales de Ripley. Asimismo los precios y servicios exhibidos en otras tiendas y/o canales de Ripley no necesariamente tienen aplicación a las transacciones efectuadas en <https://simple.ripley.com.pe/>.

En el supuesto en que por un error o evento fuera del control de Ripley, el precio correcto del producto sea más alto que el precio consignado en su orden de compra, nos contactaremos con usted dentro de los 3 días hábiles siguientes a la transacción para informarle este hecho y realizar las coordinaciones necesarias.

Los precios de los productos consignados en la Tienda Virtual son en moneda nacional peruana (s/), de igual manera que los comprobantes de pago que se emiten.

Los precios de los productos y servicios publicados en este sitio se encuentran vigentes únicamente mientras aparezcan en el mismo. Ripley.com podrá modificar cualquier información contenida en este sitio, incluyendo las relacionadas con mercaderías, servicios, precios, existencias y condiciones en cualquier momento y sin previo aviso. Las compras realizadas en

www.ripley.com.pe están sujetas a disponibilidad de stock. En caso no haya stock del producto, se informará al cliente y la compra será anulada.

El stock ofrecido es de 1 producto por oferta. Los productos publicados en este sitio son válidos exclusivamente para consumo familiar, por lo que no se permite la adquisición de más de 1 oferta por persona y/o tarjeta de crédito.

Las condiciones para cambio de artículos son las expresadas en siguiente enlace: <https://simple.ripley.com.pe/minisitios/especial/servicio-al-cliente/cambio-devolucion> y para su ejecución es necesario cumplir con los requerimientos solicitados en ese documento.

Ripley no se responsabiliza de la información proporcionada por otros sitios web y las consecuencias derivadas de ello, especialmente cuando el acceso al sitio de Tienda Virtual se ha efectuado a través de un link o banner en sitios que no dispongan de contratos o alianzas con www.ripley.com.pe.

5. MÉTODOS DE DESPACHO

El despacho y/o entrega de los productos se podrá realizar a través de las modalidades indicadas en la presente sección, según disponibilidad mostrada en la ficha del producto.

5.1 RETIRO EN TIENDA

Retiro en tienda es una modalidad de entrega que permite comprar en internet y elegir las tiendas físicas de Ripley. como lugar de retiro o entrega del producto (siempre y cuando la tienda se encuentre habilitada para esta modalidad). Al finalizar el proceso de compra en www.ripley.com, los clientes recibirán un email con los productos seleccionados.

Las compras con retiro en tienda pasarán por un proceso de validación de stock. Si el proceso es satisfactorio, los clientes recibirán inmediatamente un email indicando que ya pueden retirar su pedido en la tienda seleccionada. De no pasar este proceso, Ripley devolverá el dinero de la compra al medio de pago elegido por el cliente. Los clientes tienen la obligación de otorgar en todo momento una cuenta de correo habilitada y confiable, dado que Ripley brindará las instrucciones respectivas a este medio.

Para efectuar el retiro de su producto, el cliente deberá presentarse con su documento oficial de identidad original (solo son válidos DNI, pasaporte y carné de extranjería) al área indicada al momento de realizar su compra, dentro del horario de funcionamiento de la tienda Ripley seleccionada. Solo el titular de la compra o la persona autorizada por el mismo durante el proceso de compra puede realizar el retiro del producto.

El cliente y/o tercero debe retirar su compra en la tienda escogida en el flujo de compra. El producto no podrá ser retirado por menores de 18 años.

El cliente y/o tercero debe revisar el producto al momento de la entrega, y declarar que se encuentra conforme con la entrega. Luego de la aceptación de la entrega, Ripley no se responsabiliza por daños físicos al producto. Por lo que solo se atenderá la aplicación de la garantía según lo establecido en el punto 6 de los presentes Términos y Condiciones.

Para las compras realizadas con Retiro en Tienda, el Cliente y/o tercero tendrá un plazo de 7 días, a contar de la fecha en que reciba el correo que indica que su producto está listo para ser retirado, para efectuar el retiro desde la tienda Ripley elegida. Si transcurrido dicho plazo, el cliente y/o tercero no realiza el retiro del producto, se procederá a la anulación de la compra y posterior devolución/liberación del monto de la compra en el plazo antes indicado. El Cliente acepta expresamente esta anulación y autoriza a Ripley desde ya a anular la compra en estos términos.

5.2 DESPACHO A DOMICILIO

Bajo esta modalidad de despacho, la entrega es realizada en una dirección que el cliente ingresa al momento de efectuar la compra.

Es responsabilidad del cliente ingresar datos correctos y completos en su compra, para que la entrega se pueda realizar de forma oportuna en la dirección y fecha programada. En caso se presente algún error en la dirección ingresada por el cliente no se podrá realizar la entrega coordinada y se procederá con la anulación de la compra y devolución/liberación de los fondos al medio de pago utilizado, previa validación y coordinación con el cliente.

En caso no se logre realizar la entrega en la fecha programada, por responsabilidad del cliente, Ripley reprogramará la entrega una (1) vez más, en caso no se culmine el proceso de entrega se procederá con la anulación de compra y devolución/liberación de los fondos al medio de pago utilizado, previa validación y coordinación con el cliente.

Todo cambio de fecha se debe solicitar con una anticipación mínima de 2 días hábiles antes de la fecha pactada de entrega, la solicitud será evaluada y dependerá de la disponibilidad de productos y almacenamiento con la que se cuente. No es posible adelantar las fechas de entrega ya programadas.

Al recibir el producto, el cliente debe validar que corresponda con su compra y que se encuentra en buen estado antes de declarar que se encuentra conforme con la entrega. En caso de disconformidad, debe rechazar el producto en el momento de la entrega e indicar los motivos, su nombre y DNI en la guía de despacho.

En caso que el producto fuera recibido en buenas condiciones y completo, el cliente declarará su conformidad con la entrega. Luego de la aceptación del despacho, Ripley no se responsabiliza por daños físicos al producto. Por lo que solo se atenderá la aplicación de la garantía según lo establecido en el punto 6 de los presentes Términos y Condiciones.

El Transportista no realiza instalaciones ni armados de productos, en caso de requerir alguno de estos servicios debe comunicarse a nuestro Call Center (01) 611-5959 a fin de solicitar el servicio. Estos servicios se realizan de manera posterior a la entrega y tienen un costo adicional, el cual dependerá de la marca y será informado al cliente. Los costos podrán ser revisados en <https://simple.ripley.com.pe/> Tiendas Ripley no asume el costo de ningún servicio de instalación o armado.

Las entregas de 90 minutos, aplican para entregas en Lima Metropolitana, solo para los productos de la Tienda Virtual de Ripley con despacho a domicilio que cuenten con el TAG/etiqueta del servicio. Solo aplica para un máximo de 10 unidades por envío. Los pedidos podrían demorar más

de 90 minutos para los distritos de Ate, San Martín de Porres y Santa Anita. Las compras realizadas luego de las 7:00 pm se enviarán al día hábil siguiente. Revisa las zonas de cobertura [clic aquí](#).

6. VENTA POR TELÉFONO

Todas las compras realizadas vía Fonocompras pasarán por un proceso de validación de datos durante la llamada, donde Ripley solicitará determinados datos de acuerdo al medio de pago utilizado para realizar la transacción. De no pasar la validación, se le indicará al cliente que la compra deberá ser realizada a través de la Tienda Virtual.

Los medios de pago con los que se pueden efectuar compras a través de este canal son Visa, Tarjeta de crédito Ripley y PagoEfectivo.

7. GARANTÍA

Todos los productos de Ripley cuentan con garantía, que se aplicará según el certificado de garantía emitido por la marca o de acuerdo a las condiciones indicadas en las características del producto. El tiempo de garantía lo establece la marca a través del certificado de garantía que llegará junto al producto.

Dependiendo de la marca del producto, el cliente deberá comunicarse con el centro de servicio autorizado de la marca para que se informe sobre las condiciones de uso de la garantía. La asistencia técnica, en caso aplique la garantía, la deberá coordinar el cliente con la marca directamente o con Ripley, según lo dispuesto en el certificado de garantía de la marca. La visita técnica en domicilio, se realizará dependiendo el tipo de producto y la disponibilidad de la marca.

Condiciones para hacer efectiva la garantía:

1. El daño que presente el producto no puede ser atribuible al cliente o a terceros
2. La garantía solo cubrirá desperfecto con origen de fábrica.
3. Debe contar con el ticket o comprobante electrónico, la cual acredita la adquisición del producto.

Condiciones que invalidan la garantía

1. Al ocurrir hecho fortuito o de fuerza mayor de cualquier tipo posterior a la entrega, entre ellos: terremotos, incendios, inundaciones, derrames de líquidos o gaseosos que afecten la integridad y calidad del producto.
 2. Cuando el producto o cualquiera de sus componentes presenten fallas causadas por maltrato, desconocimiento, incumplimiento de instrucciones o por mal uso.
 3. En caso se destine el producto a un propósito distinto al que fue diseñado.
 4. Cuando el producto no haya sido abierto, manipulado, armado o instalado por personal no autorizado por Ripley o la marca.
- a. ELECTRO: No se aplica la garantía en los siguientes casos: (i) los sellos de garantía estén rotos; (ii) no se hayan seguido las instrucciones de uso; (iii) daños causados por variaciones de voltaje de la energía eléctrica; o, (iv) se haya realizado manipulación o alguna instalación por personal no autorizado por la marca.

- b. VESTUARIO O TEXTIL: la garantía aplicará si el producto presenta defectos de fabricación: costuras, cierres, decoloración natural (sin exposición a detergentes), siempre que se hayan seguido las instrucciones de cuidado, uso y lavado de la prenda que se indican en la etiqueta del producto.
- c. MUEBLES: la garantía aplica según los términos y condiciones expuestos en el certificado de garantía, que viene con el producto. La misma es aplicable a daños de fabricación siempre que estos: (i) no hayan sido ocasionados por la falta de cuidado con el producto o factores ajenos a Ripley; y, (ii). el producto no haya sido abierto, manipulado, armado o instalado por personal no autorizado por Ripley.
- d. MAQUINAS: La garantía la aplica la marca, en función a las condiciones indicadas en las características del producto. No aplica en caso el producto haya sido abierto, manipulado, armado y/o instalado por personal no autorizado por Ripley o la marca.

Para la aplicación de la garantía, la marca a través de su servicio técnico autorizado determinará, previa evaluación del daño o falla, si procede la aplicación de la garantía, para ello emitirá un informe técnico.

8. COMPROBANTES DE PAGO

El cliente deberá decidir correctamente el tipo de documento electrónico que solicitará como comprobante de pago de su compra, ya que de acuerdo al Reglamento de Comprobantes de Pago aprobado por Resolución de Superintendencia N° 007-99/SUNAT (RCP) y al 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, no procederá cambio alguno:

“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 cliente que figura en el comprobante de pago original”.

Al aceptar estos términos y condiciones, el cliente autoriza a Ripley a que envíe el comprobante electrónico al correo electrónico consignado en el proceso de compra, el mismo que podrá visualizarse a través de la Tienda Virtual (<http://asp402r.paperless.com.pe/BoletaRIPLEY/>).

9. MAILING

Todos los precios de los productos recibidos por mailing y de remitente “Ripley Perú” tienen una vigencia de 24 horas desde recibido el mismo.

MERCADO RIPLEY

Las transacciones que se efectúen a través del sitio web <https://simple.ripley.com.pe/> (el “Sitio Web”), en la modalidad “**Mercado Ripley.com**”, en adelante “Mercado Ripley”, se encuentran sujetas a los presentes Términos y Condiciones, así como, de forma supletoria, a los Términos y Condiciones de la “Tienda Virtual” y a la legislación peruana vigente.

Es requisito obligatorio y previo para comprar en la modalidad Mercado Ripley, la aceptación de los Términos y Condiciones descritos a continuación, así como de los Términos y Condiciones de la “Tienda Virtual”:

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Mercado Ripley es una plataforma virtual por medio de la cual, distintos proveedores bajo su propia cuenta y riesgo (en adelante, “Proveedor”), informen las características de sus productos y realicen la venta de estos a los consumidores o consumidores finales que visiten el sitio web.

Ripley no es dueño de los productos que se comercializan en el sitio web bajo la modalidad de Mercado Ripley, por lo tanto: (i) no está en posesión de los mismos, (ii) no los ofrecen en venta directa a los consumidores, (iii) no participa de la determinación del precio de los productos, el mismo que podrá variar hasta el momento de recibir una orden de compra válida (iv) no determina ofertas ni promociones, (v) no interviene en el perfeccionamiento de las transacciones entre los proveedores y consumidores y (vi) no realiza directamente los despachos de productos al consumidor.

La labor de Ripley se limita a: (i) poner a disposición de los consumidores el acceso a la plataforma virtual Mercado Ripley, (ii) la recaudación de los pagos realizados con motivo de la comercialización de los productos, (ii) la ejecución de las demás obligaciones que expresamente pudieran estar establecidas para Ripley en estos Términos y Condiciones.

2. VALIDEZ, PRECIO Y STOCK DE LAS OFERTAS CONTENIDAS EN ESTE SITIO

El Cliente entiende que es entera responsabilidad del Proveedor la actualización de la información contenida en el sitio web respecto de los productos que comercializa a través de Mercado Ripley.

Siendo, que Ripley no es responsable de cualquier (i) error, (ii) omisión o (iii) falta de actualización del sitio web puesto a disposición del Proveedor para la venta de sus productos respecto de los precios, validez de ofertas y/o stock de productos.

3. MEDIOS DE PAGO ACEPTADOS

Salvo que se indique lo contrario, los medios de pago que los consumidores podrán utilizar son los siguientes:

- a) cualquier tarjeta de crédito: Visa, MasterCard, American Express y Diners Club, vigente y activa,
- b) cupones de descuento puestos a disposición del consumidor por Ripley de manera física o virtual, que indiquen específicamente que pueden ser redimidos en Mercado Ripley, asimismo el cliente deberá considerar los procedimientos específicos indicados en el cupón para que estos puedan ser redimidos en la web.

4. CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

Los consumidores tendrán la posibilidad de devolver un producto adquirido en Mercado Ripley dentro del plazo de 7 días calendario contados a partir de la recepción del mismo, sin necesidad de

invocar ninguna causa (arrepentimiento de compra), siempre y cuando, el producto no haya sido usado, averiado y/o deteriorado por causa del consumidor.

Asimismo, el producto que se pretende devolver, deberá ser acompañado de todos sus componentes y accesorios, además deberá de entregarse el producto con la totalidad de los elementos originales del embalaje, como las etiquetas, certificados de garantía, manuales de uso, cajas, elementos de protección y sus accesorios.

Para ejercer este derecho, el consumidor deberá contactarse al número de Atención al Cliente de Ripley (+51 1611-5959), y generar un ticket de cambio/devolución. Cualquier solicitud de cambio, devolución, reposición o garantía deberá ser realizada por el consumidor directamente al Proveedor, siempre y cuando Ripley lo indique así previa coordinación con el Proveedor, no siendo necesario que Ripley intervenga en dicha comunicación. Al momento de hacer la entrega del producto, de acuerdo a lo antes señalado, el consumidor deberá acompañar la boleta original o cualquier documento que acredite la compra.

En caso de cambio o devolución por falla técnica o producto dañado en la ruta de entrega, el cliente deberá de comunicarse con Atención al Cliente de Ripley al (+51 1-611-5959) para que se genere el ticket correspondiente y se siga con el procedimiento de cambio o devolución de Mercado Ripley. Para conocer dicho procedimiento, [click aquí](#).

Las condiciones particulares referentes a cambios y devoluciones se encuentran en la página de compra de cada proveedor, considerando que existen excepciones de acuerdo a la categoría de productos adquiridos (como lencería, ropas de baños, gourmet, mascotas y supermercado). Haga [click aquí](#) para conocer la forma de devolución y/o cambio de Mercado Ripley. El consumidor entiende que la decisión final respecto del cambio o devolución del producto adquirido corresponde al Proveedor, siendo que es este quien vende el producto de manera directa utilizando las plataformas de venta desarrolladas por Ripley.

5. GARANTÍA DE PRODUCTO

Las condiciones para cambios, devoluciones y servicio técnico de los productos que sean adquiridos por los consumidores serán las que en cada caso en particular sean informadas por los respectivos Proveedores con ocasión de la oferta y/o comercialización de un producto determinado.

Ripley no ofrece ningún tipo de garantía respecto a los productos adquiridos en la plataforma Mercado Ripley. Para mayor información respecto de la garantía ofrecida por el Proveedor para el producto adquirido es necesario acudir a la página de venta del proveedor dentro de la plataforma de Mercado Ripley.

6. DESPACHO Y ENTREGA DE PRODUCTOS

El despacho y la entrega de los productos adquiridos a través de Mercado Ripley, se realizará a través de un operador logístico contratado para tales efectos por Ripley, dicho despacho y entrega, se sujetará a las condiciones que se consignent en cada caso en particular.

Una vez recibida una orden de compra, el consumidor recibirá una confirmación de orden de compra en la que se consignará la información de la transacción, indicando además: (i) los datos de contacto del proveedor, (ii) el plazo previsto para la entrega de los productos y (iii) los demás detalles y condiciones aplicables a la orden de compra respectiva.

Los productos serán transportados a través de medios que procuren su adecuada protección, tales como cajas o bolsas debidamente acondicionadas para el traslado de los bienes y otros elementos de seguridad según el tipo de producto del que se trate. Al momento de la entrega en consumidor suscribirá un acta de conformidad, entendiéndose así que el producto fue entregado en buen estado para todos los efectos.

El consumidor reconoce, que en caso el Courier acuda hasta en dos (2) oportunidades sin éxito a la dirección consignada al momento de realizar la transacción, la orden de compra procederá a ser anulada sin responsabilidad del proveedor ni de Ripley.

Cada proveedor monitoreará el estado del despacho de los productos hasta su entrega en los domicilios correspondientes, e informará al respecto a solicitud del consumidor, a través del contacto directo entre el proveedor y el consumidor, o bien a través de los sistemas que Mercado Ripley pudiera disponer en el Sitio Web.

El proveedor enviará al consumidor una copia del comprobante de pago, sea esta electrónica o física, en cuyo caso será entregada al cliente al momento del despacho, que acredite su compra. Dicho comprobante de pago será emitido directamente por el proveedor (razón social y RUC del proveedor), y debe contener todos los datos relativos a la transacción y demás información pertinente de acuerdo a la legislación aplicable.

El cliente será el único responsable por los datos de contacto como (i) Nombres, (ii) Teléfono y (iii) dirección de envío para el adecuado despacho de los productos adquiridos a través de Mercado Ripley. Ripley no es responsable bajo ningún supuesto en caso de (i) error, (ii) omisión y/o (iii) falsedad en la información consignada al momento de la compra.

El Proveedor hará indicación específica, de ser el caso, de la procedencia de servicios de armado e instalación de los productos adquiridos, que así lo requieran, en la Tienda Virtual puesta a su disposición en Mercado Ripley. No es responsabilidad de Ripley proveer dicho servicio al Cliente. Asimismo, las coordinaciones referidas a tal servicio se deberán hacer de manera directa con el Proveedor. Ripley no será responsable, por la oportuna y correcta ejecución del mencionado servicio, siendo que es el Proveedor quien deberá responder ante cualquier incumplimiento.

7. CLÁUSULA INFORMATIVA SOBRE EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Ripley informa al consumidor que realizará el tratamiento de los datos personales brindados (nombre, apellidos, documento de identidad, claves de acceso, dirección, teléfono). Este tratamiento es necesario y tiene la finalidad de ejecutar las prestaciones a nuestro cargo, brindarle al cliente el producto solicitado, realizar la entrega del mismo y poder realizar la atención de solicitudes post venta.

Los proveedores a los que Ripley contrate para realizar el despacho de los productos adquiridos realizarán tratamiento por encargo de los datos personales del cliente.

Ripley declara que cualquier tratamiento de los datos personales se ajusta en las normativas de protección de datos personales vigentes y aplicables dentro del territorio peruano.

Para mayor detalle, la Política de Privacidad de Ripley se puede encontrar [aquí](#)