

Términos y Condiciones Generales

FECHA DE ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN: 15 de octubre del 2023

MAMACITAS, POR FAVOR LEAN DETENIDAMENTE NUESTROS TÉRMINOS Y CONDICIONES DESCRITOS A CONTINUACIÓN:

1. INFORMACIÓN IMPORTANTE

TE DAMOS LA BIENVENIDA EN LA' MAQUILLADORA

Los presentes Términos y Condiciones de uso regulan relación contractual entre usted (en adelante, "El cliente") y Cynthia La Maquilladora E.I.R.L (en adelante, "La Empresa") y regulan los términos de acceso y uso de la web: www.lamaquilladora.pe (en adelante "la Plataforma"). El presente Contrato regula las condiciones de uso y acceso a contenido de carácter formativo, educativo (en adelante, el "Contenido") y compra de productos.

El contenido de carácter educativo se encuentra dirigido a todos los clientes a nivel mundial; en lo referente a los productos que se comercializan en la web, éstos podrán ser enviados a todas las provincias del Perú, así como también a los países de América del Sur, Centro y Norteamérica, y Europa. Los Clientes se encontrarán sujetos a los Términos y Condiciones Generales respectivos, junto con todas las demás políticas y principios que rigen LA' MAQUILLADORA y que son incorporados al presente por referencia.

La empresa ofrece dentro de su contenido: cursos virtuales, clases presenciales, asesorías y productos, a través de la Plataforma, según los términos y condiciones especificados a continuación:

En la Plataforma, usted podrá adquirir el contenido y productos que estén disponibles, así como participar en concursos y promociones que se ofrezcan.

Es un requisito necesario para la adquisición del contenido y de los productos que se ofrecen en la Plataforma, que lea detenidamente y acepte los siguientes términos y condiciones.

Todos los planes que son ofrecidos por nuestro sitio Web no pueden ser recreados, cobrados, enviados o presentados por una Página Web tercera. En algunos casos, para adquirir un producto o acceder, será necesario el registro por parte del usuario, con ingreso de datos personales fidedignos y definición de una contraseña.

Las titularidades y contenido de la Plataforma son de total autoría de La Maquilladora, organización constituida en Lima, Perú, con Registro Único de Contribuyente 20600986075, domiciliada en Calle Juan De La Fuente Nro. 161, Distrito de Miraflores.

2. OBJETO

El presente documento son los términos y condiciones que se establecerán en sus relaciones comerciales con los clientes que se registren en la plataforma y de esta manera logren adquirir el contenido o producto de su interés.

EL CLIENTE, AL ACEPTAR LOS PRESENTES TÉRMINOS Y CONDICIONES, DECLARA HABER LEÍDO Y ENTENDIDO TODAS LAS CONDICIONES ESTABLECIDAS EN EL PRESENTE DOCUMENTO, Y MANIFIESTA SU CONFORMIDAD Y ACEPTACIÓN AL MOMENTO DE REGISTRARSE Y/O HACER USO DE LA PLATAFORMA LA' MAQUILLADORA, LOS CUALES TIENEN UN CARÁCTER OBLIGATORIO Y VINCULANTE, POR LO QUE, EN CASO DE NO CONFORMIDAD, DEBERÁ ABSTENERSE DE UTILIZAR LA PLATAFORMA.

3. REGISTRO Y ACCESO A LA PLATAFORMA

El acceso a la Plataforma es gratuito, el cliente únicamente podrá acceder a la misma a través de los medios autorizados.

Para el acceso a los contenidos de la plataforma será necesario el registro del cliente y completar todos los campos del formulario de inscripción correspondiente a los clientes con datos válidos, con información exacta, precisa y verdadera.

Asimismo, el cliente asumirá el compromiso de actualizar sus Datos Personales cada vez que los mismos tengan modificaciones. La empresa no se responsabiliza por la certeza de los Datos Personales que sus clientes pongan a su disposición.

Los clientes garantizan y responden, en cualquier caso, por la veracidad, exactitud, vigencia y autenticidad de los Datos Personales puestos a disposición de la empresa, entendiéndose que todo lo declarado por el cliente tendrá la calidad de Declaración Jurada.

Los menores de edad (menores de 18 años), no podrán activarse en calidad de clientes, en el caso que la plataforma lo detecte se procederá a anular su registro.

Las Transacciones ejecutadas por los clientes (productos y contenido) en la Plataforma son de su entera responsabilidad, así como el cumplimiento de las Leyes y restricciones de Comercialización vigente en el territorio peruano y/o Localidad.

A efectos de adquirir la condición de cliente, este deberá llenar el formulario de registro, brindar su consentimiento para el tratamiento de sus Datos Personales y aceptar los presentes Términos y Condiciones.

Una vez efectuado el Registro, la empresa otorgará al cliente una cuenta personal para acceder con la contraseña que elija (en adelante, la "Cuenta"). El cliente accederá a su Cuenta mediante el ingreso de su nombre y clave de seguridad personal elegida. La Cuenta es personal, única e intransferible, y

está prohibido que un mismo cliente registre o posea más de una Cuenta. En caso de que la empresa detecte distintas Cuentas que contengan datos coincidentes o relacionados, podrá cancelar, suspender o inhabilitarlas. El cliente será el único responsable por el uso de su Cuenta.

Los Datos Personales introducidos por el cliente deberán ser exactos, actuales y veraces en todo momento. La empresa se reserva el derecho de solicitar algún comprobante y/o dato adicional a efectos de corroborar los Datos Personales, y de suspender temporal y/o definitivamente a aquel cliente cuyos datos no hayan podido ser confirmados. La empresa NO se responsabiliza por la certeza de los datos consignados en el Registro. El cliente garantiza y responde, en cualquier caso, por la veracidad, exactitud, vigencia y autenticidad de sus Datos Personales. Los Datos Personales que el cliente proporcione se integrarán en una base de datos personales de la que es responsable la empresa.

Cuando el cliente ingresa a la plataforma de la empresa se está comunicando con la empresa de manera electrónica. En ese sentido, brinda su consentimiento para recibir comunicaciones de la empresa por correo electrónico o mediante la publicación de avisos en su portal, no pudiendo alegar desconocimiento.

4. CAMBIOS EN LAS CONDICIONES DE USO

La empresa se reserva el derecho de revisar y actualizar periódicamente las Condiciones de uso según su criterio exclusivo. Si cambian estas Condiciones de uso, en función de la naturaleza de la modificación, se publicarán los cambios en la plataforma e indicaremos en su parte superior la fecha en la que las Condiciones de uso se revisaron por última vez o se lo notificaremos, ya sea a través de la interfaz de usuario del contenido, en una notificación por correo electrónico o por otros medios razonables, y como requiera la legislación vigente. Estos cambios serán efectivos no antes de catorce (14) días después de publicarse, salvo en el caso de los cambios realizados a causa de funciones nuevas del contenido o por motivos legales, que entrarán en vigor inmediatamente.

Si utiliza de manera continuada la plataforma, una vez publicadas las Condiciones de uso revisadas, acepta los cambios y está de acuerdo con ellos. Se espera que revise periódicamente la plataforma para estar al corriente de los cambios, puesto que está obligado a cumplirlos.

El cliente reconoce y acepta expresamente que en cualquier momento la plataforma pueda interrumpir, desactivar y/o cancelar cualquier información o servicio. La plataforma realizará sus mejores esfuerzos para intentar garantizar la disponibilidad y accesibilidad a la web. No obstante, en ocasiones, por razones de mantenimiento, actualización, cambio de ubicación, etc., podrá suponer la interrupción del acceso a la plataforma. Toda actualización entrará en vigor desde su publicación a través del Portal.

Los productos y el contenido estarán disponibles salvo que existan circunstancias de fuerza mayor, caso fortuito o hechos de terceros que impidan o restrinjan el acceso o uso de la plataforma, esto puede incluir y no se limita a cambios regulatorios. La WEB no será responsable por ningún daño o pérdida de cualquier naturaleza que pueda ser causado debido a la falta de disponibilidad o continuidad de operación de esta.

4.1 Modificaciones del Acuerdo

La empresa podrá modificar los Términos y Condiciones Generales en cualquier momento, haciéndolos públicos en la plataforma los términos modificados. Dentro de los 03 (tres) días hábiles siguientes a la publicación de las modificaciones introducidas, el cliente podrá comunicar por e-mail a la siguiente dirección: sosporte@lamaquilladora.pe, que no acepta los mismos; en ese caso quedará disuelto el vínculo contractual y será inhabilitado como cliente. Vencido este plazo, se considerará que el cliente acepta los nuevos términos y el contrato continuará vinculando a ambas partes.

5. CONDICIONES PARTICULARES DEL USO DE LA PLATAFORMA

Una vez que el cliente haya incorporado en la plataforma todos los datos necesarios para efectuar la búsqueda y/o solicitud de un acceso al contenido o compra de producto, y declarado haber aceptado expresamente estos Términos y Condiciones, La empresa dependiendo del producto o contenido contratado procederá a realizar lo siguiente:

- a.** En caso se trate del contenido: el cliente contratará los mismos a través de la plataforma según las indicaciones que se precisen, precisando que el acceso a los cursos será dentro de los tres (3) días hábiles siguientes.
- b.** En caso se trate de productos: el cliente requerirá los mismos a través de la aplicación y acto seguido, se informarán las tarifas vigentes para el uso del Servicio de Delivery con sus respectivos impuestos y/o cargos previos a la emisión de la Reserva o compra, finalmente, se informará el resumen de la compra en donde constará el precio total a abonar por el cliente y el plazo de entrega según su requerimiento (Delivery o recojo en tienda). Una vez aceptado el precio y seleccionados los productos o contenido que se deseen contratar por intermedio de la plataforma, será requisito indispensable que el cliente incorpore los datos exigidos en los campos allí establecidos y, una vez cumplido ello, se podrá emitir el pedido correspondiente. Una vez efectuada la solicitud de pedido, inmediatamente quedará confirmada la misma, sólo pendiente de la confirmación de la transacción por el banco emisor de la tarjeta o el aplicativo digital elegido.

6. CONDICIONES DE PAGO Y FACTURACIÓN

Los productos y contenido ofrecidos en la aplicación, salvo que se señale una forma diferente para casos particulares u ofertas de determinados bienes o

contenido, 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, en los respectivos Contratos de Apertura y Reglamento de Uso de Tarjetas de Crédito o Débito, según sea el caso.

Las tarifas o precios, de los productos o contenido, indicados en la aplicación son fijados únicamente por la plataforma; para el caso del servicio de delivery, el valor es fijado por la empresa, conforme se ha detallado en el punto **7.4.** del presente.

Estas tarifas serán cobradas mediante el Procesador de Pagos o, en su defecto, mediante el aplicativo digital elegido.

Las tarifas aplicables a los productos, acceso al contenido y Delivery solicitados por el cliente serán cobradas directamente por la empresa a través del Procesador de Pagos. Así, la empresa se reserva el derecho de fijar los precios de sus productos o contenido para los clientes que hagan sus compras a través del uso de tarjetas de débito o crédito, el titular de la tarjeta de crédito es el responsable por los datos consignados al momento de la solicitud y/o adquisición del contenido seleccionado y es el único responsable del pago frente al emisor de esta. Cualquier desconocimiento deberá ser efectuado frente del Banco emisor de la tarjeta de crédito de conformidad con lo dispuesto por el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito aprobado mediante Resolución SBS No. 6523-2013.

La empresa se reserva el derecho de tomar las medidas judiciales y extrajudiciales que estime pertinentes para obtener el pago del monto debido que pueda adeudar el cliente. **La empresa se reserva el derecho de modificar, cambiar, agregar, o eliminar las Tarifas Vigentes, en cualquier momento, lo cual será debidamente notificado al cliente a través de la propia plataforma.**

La empresa podrá modificar cualquier información contenida en la plataforma, incluyendo las relacionadas con mercaderías, contenido, precios, existencias y condiciones, en cualquier momento y sin previo aviso.

La entrega de los comprobantes de pago son obligaciones de la empresa, la misma que procederá con la emisión del documento correspondiente en plazo no mayor de 2 días hábiles.

En el caso especial de los eventos como Masterclass, MakeUp Brunch o similares, los comprobantes de las ventas de productos que se realicen ese día serán emitidos en un plazo no mayor a los 4 días hábiles.

En todos los casos, la empresa desplegará sus mayores esfuerzos por la Satisfacción del Cliente agotando todos los mecanismos de Comunicación para resolver Reclamos y/o Devoluciones.

El cliente al final de la plataforma puede ser sujeto de una encuesta de satisfacción, respecto de la plataforma y el servicio de delivery recibido, la misma que podrá ser contestada en caso así lo quiera.

7. USO DE LA APLICACIÓN

La empresa tendrá las facultades para denegar o restringir el uso de la Aplicación a cualquier cliente en caso de incumplimiento de los presentes Términos y Condiciones, sin que ello genere perjuicio alguno al cliente. Al utilizar la plataforma, el cliente acuerda que:

- a.** Solo utilizará la plataforma para su uso personal y no tendrá facultades para traspasar o revender su Cuenta a un tercero.
- b.** No hará un uso indebido de la información contenida en la plataforma ni la reproducirá para su favor o de terceros.
- c.** No autorizará a terceros a usar su Cuenta.
- d.** No cederá ni transferirá de otro modo su Cuenta a ninguna otra persona o entidad legal.
- e.** No utilizará una cuenta que esté sujeta a cualquier derecho de una persona que no sea ella sin la autorización adecuada.
- f.** No solicitará productos o acceso a contenido con fines ilícitos, ilegales, contrarios a lo establecido en los presentes Términos y Condiciones, a la buena fe y al orden público, lesivos de los derechos e intereses de terceros incluyendo, sin limitación, el transporte de material ilegal o con fines fraudulentos.
- g.** No tratará de dañar la plataforma de ningún modo, ni accederá a recursos restringidos en la plataforma.
- h.** Guardará de forma segura y confidencial la contraseña de su Cuenta y cualquier identificación facilitada para permitirle acceder a la plataforma y al contenido.
- i.** No intentará acceder, utilizar y/o manipular los datos de a los que tenga acceso por el uso de la plataforma.
- j.** No introducirá ni difundirá virus informáticos o cualesquiera otros sistemas físicos o lógicos que sean susceptibles de provocar daños en la plataforma.

7.1 Productos

La plataforma ofrece productos en línea, los 365 días del año.

El íntegro de los productos son nuevos.

Todos los productos de La'Maquilladora (marca) disponibles en la plataforma se encuentran físicamente en stock en nuestro almacén, a excepción de los productos de maquillaje (otras marcas) y su estado es actualizado de manera regular. Sin embargo, la información sobre la disponibilidad de los productos puede variar sin previo aviso.

Los precios se encuentran en Soles (PEN). El precio contiene el impuesto (IGV) aplicado y se indica con una descripción completa en los productos.

El precio de cada producto es determinado al realizar el pedido, es vinculante y no tendrá modificaciones hasta que se realice el pago. La plataforma se reserva el derecho de modificar los precios de los productos disponibles, la introducción de nuevos productos, hacer y retirar ofertas especiales.

En el caso de los productos que tienen un precio especial, o los productos que están a la venta, los pedidos se ejecutarán en el orden en el que los pedidos fueron confirmados en nuestra pasarela de pagos. El número de elementos que tienen un precio especial o están en oferta es limitado. Los precios especiales son válidos únicamente durante un período de tiempo específico. El Cliente no podrá reclamar un reembolso, que es la diferencia entre el precio especial y el precio normal, si el pedido se realizó después del período disponible a un precio especial.

7.2 Ofertas y promociones

El plazo de validez de una 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 cliente, o mientras la oferta se mantenga disponible, el menor de estos 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 contenidos disponibles en la plataforma, mientras aparezcan como disponibles, solo tendrán vigencia y aplicación en ésta 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 la aplicación están expresados en Soles. 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.

Los plazos elegidos para el despacho y entrega se cuentan desde el día posterior que la empresa valida la facturación y el medio de pago utilizado. Para pedidos realizados en campañas especiales, ofertas o promociones los plazos de despacho o entrega no serán los mismo que para envíos regulares, es decir, dicho plazo será de 10 días laborales para la empresa (de martes a sábado) como máximo para el cumplimiento de este.

7.3 De los cursos

Los cursos ofrecidos por la plataforma tienen como principal objetivo poner a disposición del Cliente una herramienta que le facilite el acceso a diversos contenidos de carácter educativo, formativo, entre otros, lo que abarca el acceso a información en texto, imagen, audio y/o video.

Los Clientes podrán tener acceso al contenido del Portal, mediante:

- a.** Cursos unitarios: tendrán un costo único y podrán ser vistos las veces que desee el cliente, hasta que se cumplan los seis (6) meses de su

duración, en caso de retiro de estos, se comunicará con una anticipación no menor de 15 (quince) días hábiles.

- b.** Suscripción a un plan completo que pudiera implementar la plataforma, el mismo que permitiría el acceso a todo el Contenido disponible en el Portal (Membresías): serán de temporalidad mensual y trimestral según el costo y duración, podrán ser vistos las veces que desee el cliente y contará con un número de cursos de acuerdo con el tipo de membresía elegido. El pago de la membresía es por única vez, a la elección de esta. Siete (7) antes del vencimiento de la membresía contratada, se le enviará al Cliente un correo en el cual se le indicará que su suscripción está por vencerse para que tome la decisión de renovar o no su afiliación. No se debitará ni se renovará de manera automática. La decisión de no renovación o cancelación de su plan contratado no afectará que el Cliente tenga acceso a la totalidad de los cursos del Portal hasta que termine el ciclo ya pagado. En ninguno de los supuestos señalados, existirá derecho a devolución de dinero alguno a favor del Cliente.

En relación con el contenido disponible en la plataforma, el Cliente deberá tener en consideración lo siguiente:

- 1.** El Cliente tendrá acceso al Contenido contratado durante el tiempo que se encuentren disponibles cada uno de ellos. La plataforma no garantiza la disponibilidad de ningún Contenido, por un tiempo determinado.
- 2.** El Cliente podrá descargar los materiales o documentos que se pongan a disposición para tal efecto, como parte del desarrollo del Contenido una vez se haga el pago del precio por dicho Contenido.
- 3.** El acceso a determinado Contenido brindará al Cliente la posibilidad de obtener un certificado al momento de culminar el curso, siempre que el Cliente haya terminado este en su totalidad o de acuerdo con las condiciones establecidas por la profesora. El Cliente tendrá las oportunidades necesarias para aprobar los cursos correspondientes, dentro de tiempo del curso o suscripción que haya decidido contratar. Los cursos que cuenten con certificación serán identificados previamente por la plataforma.
- 4.** El Cliente podrá encontrar en cierto Contenido, un espacio para poder efectuar preguntas o consultas y dejar comentarios. La plataforma no se responsabiliza de los daños causados por las publicaciones realizadas por nuestros Clientes, razón por la cual La plataforma se reserva el derecho de cerrar las cuentas que incumplan con las condiciones de uso detalladas en el presente Contrato.
- 5.** El Cliente se encuentra prohibido de revender o utilizar para su propio beneficio económico el Contenido disponible en el Portal; además, no podrá publicarlos de manera pública o privada con terceros.
- 6.** El Contenido puede contener o hacer referencia a enlaces o contenidos de otros sitios web; sin embargo, La plataforma no se hace responsable dicho contenido.
- 7.** Los cursos se dictarán en idioma español.

8. El cliente reconoce que los cursos serán dictados por un especialista en la materia que se trate.
9. El cliente reconoce que el material entregado como tarea podrá ser usado como fotografías, videos, o en general cualquier medio con fines publicitarios, lo que autoriza expresamente mediante los presentes términos y condiciones.

10. Para cualquier problema en el desarrollo de los cursos, los clientes deberán comunicarse al correo electrónico: soporte@lamaquilladora.pe

7.4 Despacho de productos

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

7.4.1. Dentro de Perú

La información del lugar de envío es de exclusiva responsabilidad del cliente, siendo de su entera responsabilidad la exactitud de los datos indicados para realizar una correcta y oportuna entrega de los productos a la dirección de envío. Si hubiera algún error en la dirección, o los datos no estén completos, es decir DIRECCIÓN, DISTRITO, PROVINCIA Y DEPARTAMENTO el producto solicitado podría no llegar en el momento indicado y ser devuelto a nuestra tienda generando una nueva orden de despacho, cuyo costo deberá ser asumida por el Cliente.

Los plazos elegidos para el despacho y entrega se cuentan desde el día posterior que la empresa valida la facturación y el medio de pago utilizado, considerándose 7 días laborales para la empresa (de martes a sábado) como máximo para el cumplimiento de dicho plazo, cuando corresponda a un envío programado.

La empresa tiene la responsabilidad de dar aviso al Cliente cuando su pedido sea entregado al Courier para su reparto. En el supuesto que el Courier no reciba respuesta alguna por parte del Cliente ante sus comunicaciones, sea por llamada o por mensaje (whatsapp), asimismo el Cliente se encuentre fuera de su domicilio en el momento del despacho, la entrega será rechazada y se le dará aviso al Cliente quien deberá encargar una nueva orden del servicio de delivery, aceptando el cargo de los importes correspondientes a la nueva entrega.

Asimismo, el cambio de dirección de despacho no es admitido, a excepción que sea comunicado dentro de las 12 horas posteriores a la confirmación de su compra, siempre que se encuentre dentro de la misma ciudad del encargo inicial.

Entrega de pedidos: El costo del envío es de acuerdo con el siguiente detalle:

- S/. 14.00 (Catorce Soles) a los siguientes distritos: Ate, Ancón, Barranco, Bellavista, Breña, Callao (**solo algunas zonas, consultar previamente**), Carabayllo, Cercado de Lima, Carmen de La Legua, Chaclacayo, Chorrillos, Comas, El

Agustino, Huaycán, Huachipa, Independencia, Rímac, San Borja, San Isidro, San Juan de Lurigancho, San Juan de Miraflores, San Luis, San Martín de Porres, San Miguel, Santa Anita, Santa Rosa, Santiago de Surco, Surquillo, Villa El Salvador, Villa María del Triunfo, Ventanilla, Jesús María, La Molina, La Perla La Punta, La Victoria, Lince, Lurigancho – Chosica (hasta el mercado de Ñaña), Los Olivos, Magdalena, Miraflores, Mi Perú, y Puente Piedra. Los distritos que no se encuentren mencionados en esta lista, serán considerados dentro de la categoría que se indica en el siguiente apartado.

- S/. 24.00 (Veinticuatro Soles) a provincias y distritos no incluidos en el punto precedente.

● **Para pedidos dentro de Perú**, puedes realizar el seguimiento de tu pedido a través de este link <https://tracking.olvaexpress.pe/> con el número de tracking enviado al número registrado en tu compra (en caso de pedidos fuera de Lima). Una vez el paquete es dejado en las oficinas del Courier, este es el responsable directo del estado y envío del pedido.

7.4.2. Fuera de Perú

En caso el pedido deba ser enviado en otro país, el costo de envío varía de acuerdo con la ubicación del lugar donde deba ser entregado el mismo y el peso del o los productos a enviar, asimismo puede ser visualizado al momento de realizar el pago.

La información del lugar de envío es de exclusiva responsabilidad del cliente, siendo de su entera responsabilidad la exactitud de los datos indicados para realizar una correcta y oportuna entrega de los productos a la dirección de envío en el país de destino. Si hubiera algún error o algún dato faltante en la dirección, el pedido podría no llegar a la dirección de destino o podría ser rechazado por el servicio postal del país de origen. De generarse cargos por devolución internacional deberá ser asumida por el Cliente, así como el costo por una nueva orden de envío.

Los plazos de entrega son estimados entre 15 – 45 días y no están garantizados, podría existir retrasos, por parte del servicio postal/transportista, logística, aduanas del país de destino, etc.

Es posible que el pedido al llegar al país de destino, se cobren tarifas adicionales de manejo, importación, desaduanaje o impuestos a medida que el pedido pasa por la aduana. Los cargos adicionales son de entera responsabilidad del cliente y recomendamos revisarlos con los departamentos de aduanas locales antes de realizar el pedido. No se podrá realizar reembolso después de que el pedido haya sido enviado desde el país de origen y se encuentre en el país de destino. Asimismo, no existe derecho a reclamo una vez el pedido se encuentre en el país de destino.

● **Para pedidos internacionales**, puedes realizar el seguimiento de tu pedido a través de este link <https://www.serpost.com.pe/> o <https://postal.ninja/es> con el número de tracking enviado al número

registrado en tu compra. Una vez el paquete es dejado en las oficinas del servicio postal, este es el responsable directo del estado y envío del pedido.

Cuando el cliente recibe lo solicitado, deberá validar que la caja o bolsa que contenga el producto pedido 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 la empresa, entendiéndose que, si no hay ninguna comunicación de parte del cliente en las próximas 24 horas, se entenderá que el producto fue recibido en buenas condiciones y completo, dejando así conformidad de la entrega. Luego de la aceptación del producto, 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.

En el caso que el Cliente haya indicado de forma incorrecta la dirección de entrega de los productos, podrá consignar una nueva dirección dentro las 12 horas posterior a la confirmación de su compra, siempre que se encuentre dentro de la misma ciudad del encargo inicial y dentro del ámbito de aplicación de la empresa.

En ese caso, el Cliente acepta que se le carguen los importes correspondientes de la nueva entrega.

En caso de encontrarse en otra ciudad de la inicialmente indicada, ésta no podrá modificarse para entregarse en una nueva ciudad y el encargo se cancelará, debiendo el cliente asumir los costos generados según se establece en esta cláusula.

En el caso que el cliente opte por la opción "recojo en tienda" y no se acerque para el recojo dentro del plazo establecido **(30 días posterior a la confirmación de recojo)**, se sujetará a la penalidad establecida por la empresa del total del producto adquirido.

8. POLÍTICA DE CANCELACIONES Y DEVOLUCIONES

8.1 Proceso de Cancelación de un pedido

Una vez ejecutada la transacción de Compra, el cliente podrá cancelar un pedido en tanto el estado del pedido no haya procesado el pago. El proceso de Cancelación del pedido debe realizarse por medio de comunicación a la empresa por **Correo Electrónico (soporte@lamaquilladora.pe)** o al **WhatsApp de Soporte (+51 914 161 867)**, siempre considerando el horario de Atención indicado en la página Web.

El cliente debe considerar que la Cancelación del Pedido es válida y efectiva siempre que haya recibido una respuesta por los medios antes mencionados de la empresa, no siendo válida otras posibilidades.

De acuerdo con la propia naturaleza del servicio que ofrece la empresa, el cliente es consciente de que una vez realizado el pedido y confirmado por la

plataforma, se considera la ejecución ha comenzado y por tanto el cliente no tendrá derecho a desistirse de la solicitud.

De no efectuarse la Cancelación en el estado en el punto precedente, el cliente estará obligado a abonar el 100% del monto correspondiente al pago del Servicio de Delivery.

La empresa se reserva el derecho a cancelar un pedido sin necesidad de alegar causa justa. En caso de cancelación instada por la empresa, el cliente tendrá derecho al reembolso de la cantidad abonada.

8.2 Proceso y Política de devolución

A fin de ejercer el derecho de devolución la empresa establece la política de devolución o cambio de productos y corresponde a las siguientes posibilidades: **Producto no entregado, Producto defectuoso, y, Producto incompleto.**

Toda devolución o reclamo por productos deberá hacerse por nuestro canal de ventas en **Whatsapp (+51 959 396 928)** o por **Correo (ventas@lamaquilladora.pe)** con el número de pedido e indicando el motivo de su solicitud, así mismo deberá adjuntar fotografías que evidencien o respalden el motivo de su solicitud.

Se deberán tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- Todo cambio se solicitará dentro de los primeros siete (7) días naturales (contabilizados de lunes a Domingo incluido feriados), desde la entrega del producto.
- Resulta indispensable contar con el producto completo como fue entregado, es decir, con todos los elementos (etiquetas, accesorios, empaques, manuales originales, entre otros).
- Es un requisito indispensable la documentación original (boleta de venta/factura), para solicitar una devolución.
- De no tener la documentación del comprobante de pago, el reclamo de este documento deberá hacerse como máximo, dentro de las 24 horas después de recibir el producto.
- En caso de pérdida de documento por parte del cliente, deberá presentar la denuncia y enviarla junto con el producto.
- No se aceptan cambios ni devoluciones de productos adquiridos en oferta, promoción o campañas especiales, a excepción de encontrarse defectuosos.
- No procede devolución de costo de delivery por cambio de método de despacho.
- En caso de falta de stock de uno o varios productos el cliente tiene la opción de devolución de dinero o saldo pendiente para una compra posterior. La devolución sólo se hará del producto faltante, más no de la totalidad de la compra.
- Después de realizada la compra el cliente tiene 12 horas (marca La'Maquilladora) o 24 horas (otras marcas) para la cancelación parcial o total de su pedido pasado el tiempo indicado líneas arriba, el abono

o pago total realizado no será reembolsable. En caso de ser una compra mixta (ambas marcas), se tomará como tiempo de espera el menor establecido (12 horas).

- La devolución del pago realizado estará sujeta a las siguientes condiciones:
 - Si se realizó con Tarjeta de Crédito, Débito o vía Link Izipay se descontará el 5% de comisión de uso del POS.
 - Si se realizó con transferencia interbancaria o el reembolso sea con dicha transacción, se descontará la comisión (S/ 4.80).
 - Si se realizó con transferencia desde el BCP, efectivo o YAPE la devolución será del 100%.
- No procede la devolución de productos que tengan señales de uso o no se encuentren en sus empaques originales, etiquetas y lo todo los consignado en el apartado.

En caso de que el Cliente desee realizar un reclamo acerca de la realización de un servicio, deberá realizar lo siguiente:

Remitir un correo electrónico al correo soporte@lamaquilladora.pe o comunicarse por WhatsApp a nuestros canales de Soporte (+51 914 161 867) y en caso de productos a Ventas (+51 959 396 928) con el número de pedido y deberá indicar el motivo de su solicitud, así mismo deberá adjuntar fotografías que evidencien o respalden el motivo de su solicitud.

En caso de que corresponda el reembolso del importe de la compra por parte de la empresa al cliente, será el primero de éstos el que tendrá potestad para decidir el método de devolución (tarjeta de crédito, vale de compra, efectivo). Por lo tanto, la devolución de un producto adquirido por el cliente se encontrará sujeta a la política de devoluciones de la empresa.

En el caso que el cliente desee tramitar la devolución debido a que algún producto entregado no se encuentre acorde a las especificaciones publicadas en la plataforma, y/o reportase la falta de una pieza indispensable para el uso y buen funcionamiento del producto deberá ser dentro de los 3 días posterior a la entrega del producto y se tramitarán de acuerdo con el siguiente detalle:

- a.** En los casos de productos entregados que no se encuentran de acuerdo con las características presentadas del producto, este deberá aportar una fotografía del pedido total junto con un listado de los productos incorrectos o que no se hayan entregado, así como otras evidencias que demuestren la no adecuación del producto solicitado.
- b.** En todo caso, será potestad de la empresa determinar en cada caso la procedencia de la devolución.
- c.** Asimismo, existe una política de devolución de productos que establece la empresa, y corresponde a las siguientes posibilidades: Producto no

entregado, Producto defectuoso, y, Producto incompleto. En todos los casos el cliente deberá dirigir su queja o reclamo a la empresa.

- d. El cliente en ningún caso podrá alegar falta de conocimiento de las limitaciones, restricciones y penalidades, dado que las mismas son informadas en forma previa a realizar la transacción y solicitud del Servicio a través de la plataforma, como así también en los presentes términos y condiciones.
- e. La empresa cuenta con un Libro de reclamaciones según la normativa vigente, que se encuentra a disposición del consumidor, por el objeto del servicio. El mencionado libro de Reclamaciones podrá solicitarse por parte del consumidor a través de la plataforma Web en el siguiente enlace: www.lamaquilladora.pe/librodereclamaciones y será remitido de forma automática a la opción para acceder. El consumidor afectado deberá especificar en el correo electrónico la ubicación exacta desde la que realiza la solicitud que deberá coincidir con el lugar de realización del servicio, en caso de duda, será este último el lugar dónde deberá instarse la reclamación.

9. GARANTÍAS

En caso de que un producto adquirido a través de la plataforma presente problemas de funcionamiento o daños, el cliente deberá contactar a la empresa para que ésta le brinde un soporte adecuado a su solicitud de garantía por correo Electrónico.

El tiempo de garantía lo establece el proveedor o la marca a través de la descripción del producto.

10. DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL

El cliente reconoce y acepta que todos los derechos de propiedad intelectual e industrial sobre los contenidos y/o cualesquiera otros elementos insertados en la plataforma (incluyendo, sin limitación, marcas, logotipos, nombres comerciales, lemas comerciales textos, imágenes, gráficos, diseños, sonidos, bases de datos, software, diagramas de flujo, presentación, audio y vídeo y/o cualquier otro derecho de propiedad intelectual e industrial de cualquier naturaleza que éstos sean), pertenecen y son de propiedad exclusiva de la empresa.

La empresa autoriza al cliente a utilizar, visualizar, imprimir y almacenar los contenidos y/o los elementos insertados en la plataforma exclusivamente para su uso personal, privado y no lucrativo. Cualquier otro uso o explotación de cualesquiera contenidos y/u otros elementos insertados en la Aplicación distinto de los aquí expresamente previstos estará sujeto a la autorización previa de la empresa y en caso de un mal uso o uso inadecuado, será sujeto a la ejecución de Acciones Legales pertinentes por parte de la empresa.

Bajo ningún concepto se entenderá que el acceso a la plataforma y/o la aceptación de los Términos y Condiciones genera algún derecho de cesión a favor de los clientes ni de cualquier tercero.

11. PROTECCIÓN DE DATOS

Los datos personales que los clientes proporcionen en su Registro serán tratados según lo dispone la Ley N. ° 29733, Ley de Protección de Datos Personales y su Reglamento, aprobado mediante Decreto Supremo N. ° 003-2013-JUS y demás normas conexas. En ese sentido, la empresa se obliga al cumplimiento estricto de las normas anteriormente mencionadas, así como a mantener estándares de seguridad, protección, resguardo, conservación y confidencialidad de la información recibida o enviada.

Los clientes declaran que los datos personales han sido entregados de forma absolutamente libre y voluntaria, sin ningún tipo de presión, obligación o condición de por medio y que podrán ser utilizados por la empresa para los fines detallados.

Los datos personales con los que contará la plataforma se administrarán y se tratarán para las finalidades detalladas en la presente sección. El cliente manifiesta aceptar y dar consentimiento libre, previo, expreso, inequívoco e informado para el tratamiento de sus datos personales a favor de la empresa, para los siguientes fines:

- Proporcionar y administrar el contenido, lo que incluye mostrar contenido personalizado y facilitar la comunicación con otros Clientes.
- Procesar las solicitudes de acceso a la plataforma.
- Identificación de los Clientes al momento de efectuar preguntas o consultas y dejar comentarios en las secciones habilitadas en la plataforma.
- Enviarle mensajes administrativos e información referida a los cursos que estuviera llevando.
- Enviarle mensajes comunicando nuevo contenido, nuevas funciones; así como, para enviarle boletines informativos.
- Utilizarlos para fines estadísticos; es decir, para análisis de perfiles y de interacción en el Portal.
- Facilitar el funcionamiento técnico de la plataforma, lo que incluye la solución de problemas, la seguridad de la plataforma y la prevención del fraude.
- Enviar notificaciones relacionadas con las modificaciones que se realicen a la presente Política de Privacidad y de los Términos y Condiciones.
- Emitir las certificaciones, cuando corresponda.
- La plataforma no recopila ni almacena datos confidenciales del titular de la tarjeta de crédito que se registran y utiliza pasarelas de pago para poder realizar todos los cobros, como: Culqui, las cuales procesan toda esta información y al aceptar la Política de Privacidad está de acuerdo en compartir su información con ellas.

- La información del Cliente podrá ser utilizada y divulgada en los siguientes escenarios:
- Procesos y defensa ante tribunales o en cualquier otro proceso legal.
- Transferencia de información en caso de venta, fusión, consolidación o adquisición de la empresa.
- Compartir información con proveedores externos.
- Compartir información con representantes legales.
- Compartir información con nuestros empleados, consultores o ejecutivos, para que procesen la información por nosotros.
- La información del Cliente podrá ser compartida con empresas que presten servicios a la plataforma, a sus socios comerciales, proveedores de análisis, inversionistas y proveedores de redes sociales, publicidad y encuestas.

La plataforma se compromete a proteger sus datos personales. Protegemos su información contra malos usos, no autorizados o divulgación con tecnología y procesos utilizados en la industria.

La plataforma o los boletines enviados a los Clientes pueden contener enlaces a otros sitios web; sin embargo, no se hace responsable del contenido de las políticas de privacidad y/o prácticas de dichos sitios web. Cuando un Cliente acceda a un enlace que lo redirija a otro sitio web, éste deberá aceptar y sujetarse a la política de privacidad de dicho sitio web.

En caso de que no se desee autorizar el uso de sus datos personales para alguna de las finalidades señaladas en la Presente Política de Privacidad, el Cliente podrá comunicarlo al correo electrónico: sosporte@lamaquilladora.pe.

Asimismo, el Cliente podrá revocar su consentimiento al tratamiento de sus datos personales en cualquier momento enviándonos correo electrónico a: sosporte@lamaquilladora.pe.

12. NOTIFICACIONES

El cliente declara y acepta que la empresa podrá realizarle notificaciones a través de la plataforma, mensajes de texto, o cualquier otro medio disponible, incluyendo el envío de mensajes con fines promocionales o publicitarios. El cliente podrá notificar a la empresa y solicitar el cese de la actividad promocional o publicitaria mediante una solicitud a través de un correo Electrónico a sosporte@lamaquilladora.pe; y en ningún caso este proceso restringe las coordinaciones de Compra y/o entrega de Productos.

13. CESIÓN

El cliente no podrá ceder sus derechos y obligaciones derivados de los presentes Términos y Condiciones sin el previo consentimiento escrito de la empresa, la misma que, por el contrario, podrá ceder, sin necesidad de recabar el consentimiento previo del cliente, los presentes Términos y

Condiciones a cualquier persona o entidad que le suceda en el ejercicio de su negocio.

14. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN

Los presentes Términos y Condiciones, así como la relación entre la empresa y el cliente, se regirán e interpretarán con arreglo a la legislación vigente en la República del Perú debiendo cualquier divergencia relacionada a los presentes resolverse ante los tribunales ordinarios de la Ciudad de Lima y podrán tener modificaciones en cualquier momento por parte de la empresa, bastando para ello la comunicación a través de la plataforma a los clientes.

Términos y Condiciones para El'Mercadito

FECHA DE ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN: 13 de diciembre del 2023

1. Las promociones en esta campaña sólo serán válidas para compras por la web www.lamaquilladora.pe
2. La oferta de los productos estará vigente durante el tiempo que Cynthia haga uso de ellos en el live.
3. Los medios de pago aceptados son: **Tarjeta de Débito/Crédito y YAPE.**
4. Al realizar el pago con YAPE es necesario subir la imagen al portal de check-out para acreditar el pago.
5. Debes tener una cuenta en www.lamaquilladora.pe. Asegúrate de marcar la opción de recibir correos, porque llegaré información importante por ahí.
6. Se recomienda tener una asesoría virtual o presencial previa para identificar tonos ideales en todos los productos. Puedes agendar tu cita enviando un whatsapp al +51 959 396 928 o un correo a ventas@lamaquilladora.pe o por medio del siguiente enlace <https://calendly.com/ventaslamaquilladora/30min?month=2022-12>
7. No se aceptarán cambios o devoluciones de productos, ni cancelación del pedido.
8. Para envíos a Lima o provincia se recomienda agregar la opción de **"Envío a domicilio"** sólo a uno de tus pedidos, y los siguiente marcar la opción **"Recojo en tienda"**. Es obligatorio que el pedido sea registrado con el mismo nombre.
9. Al ser una campaña especial, el plazo para despacho y entrega será como **máximo 10 días laborales para la empresa** (de martes a sábado).
10. La empresa no se hace responsable por la información incorrecta o incompleta en los datos de envío, es exclusiva responsabilidad del cliente brindar los datos exactos (departamento, ciudad, distrito, dirección) para gestionar la entrega.
11. De colocar información incorrecta o incompleta en los datos de envío este podría sufrir un retraso adicional al establecido anteriormente y/o podría ser devuelto a nuestra oficina generando una nueva orden de despacho, cuyo costo deberá ser asumido por el **Cliente.**

- 12.** En caso el courier no reciba respuesta alguna por parte del cliente ante sus comunicaciones (llamada o whatsapp) o el cliente se encuentre fuera de su domicilio en el momento del despacho, la entrega será rechazada y se dará aviso al cliente quien deberá encargar una nueva orden del servicio de delivery o gestionar recojo en tienda, aceptando el cargo de los importes correspondientes a la nueva entrega.
- 13. Sólo en algunas ediciones** será posible hacer la compra con la opción **"NO ESTOY SEGURA"** como tono, color o variante del producto. Solo aplica para bases, correctores y polvos compactos. En caso de haya podido tener una asesoría previa.

¿QUÉ SIGNIFICA COMPRAR CON LA OPCIÓN **"NO ESTOY SEGURA"**?

La opción "no estoy segura" se encuentra habilitada como tono, color o variante para productos como base, corrector y polvo compacto. Puedes seleccionarla para comprar un producto cuando no estés segura del tono, así lo separas con el descuento.

Aceptas pasar una asesoría virtual para poder identificar tu tono ideal **únicamente en los 2 días hábiles posteriores** al evento, en el horario de **1 – 8pm** previa coordinación con el área de ventas, quienes se contactarán por correo.

- Una vez identificado tu tono ideal este estará sujeto al stock disponible de LaTienda y/ o del proveedor.
- En caso el producto elegido post asesoría no cuente con stock, aceptas el envío o recojo del mismo cuando el proveedor lo despache a nuestra tienda.
- No se aceptarán cambios o devoluciones de productos, ni cancelación del pedido.

Términos y Condiciones para la GIFT CARD

FECHA DE ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN: 18 de enero del 2023

- 14.** La Gift Card tendrá una vigencia de tres (3) meses, los cuales serán contabilizados desde la compra de esta.
- 15.** La Gift Card es al portador y válida para realizar una sola compra (sólo se podrá utilizar una vez) de productos en la página web www.lamaquilladora.pe o en la tienda física ubicada en Calle Juan de La Fuente 161 Timbre C. Miraflores en su horario de atención:
- Martes a Jueves: 1pm a 8:30pm
 - Sábados: 9:30am a 1pm y de 3:30pm a 6pm

- 16.** Para hacer efectiva la Gift Card en **la web** www.lamaquilladora.pe debes:
- Seleccionar el productos o productos que deseas comprar.
 - Ingresas el código de la Gift Card en el carro de compras.
 - Si el monto de la Gift Card es mayor al monto total de la compra, cancelas
 - la diferencia a través de los medios de pago autorizados en la web.
 - Si el monto total de la compra es menor al monto de tu Gift Card, este saldo se pierde (no se podrá utilizar para otras compras).
- 17.** Para hacer efectiva la Gift Card en la **tienda física** debes:
- Mostrar tu Gift Card y el código único que viene con esta al momento de cancelar.
 - Si el monto de la Gift Card es mayor al monto total de la compra, cancelar la diferencia a través de los medios de pago autorizados en la tienda física.
 - Si el monto total de la compra es menor al monto de tu Gift Card, este saldo se pierde (no se podrá utilizar para otras compras).
- 18.** El uso de la Gift Card no da derecho a vuelto ni puede ser canjeada por dinero en efectivo.
- 19.** Asimismo, en caso de que alguno de los productos se encuentre sin stock, el saldo en la giftcard correspondiente a ese producto podrá ser usado para una nueva compra con tu giftcard hasta el vencimiento de esta o hasta el cierre total de la compra. En caso no se haga uso de ese saldo, no da derecho a devolución como se menciona en el punto anterior.
- 20.** La Gift Card no es recargable.
- 21.** La Gift Card no es acumulable.
- 22.** Cuando se utilice completamente el monto de la Gift Card y/o expire su vigencia, esta carecerá de todo valor no siendo posible su uso.
- 23.** La pérdida, hurto, robo y uso no autorizado de la Gift Card, bajo cualquier circunstancia, no admite orden de bloqueo o sustitución de la Gift Card.