

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES**

ORGANIC IMPORTS le ofrece un menú de productos cada vez que usted visita o compra en el sitio web <https://www.organic-imports.com> (en adelante, “el Sitio Web”) o emplea cualquier otro servicio puesto a disposición de los Clientes. ORGANIC IMPORTS brinda sus productos bajo las condiciones establecidas en esta página, por lo que le rogamos que lea detenidamente las presentes condiciones.

Estos Términos y Condiciones se aplican a todos los usuarios del sitio, incluyendo sin limitación a usuarios que sean navegadores, proveedores, clientes, comerciantes, y/o colaboradores de contenido.

Por tal motivo, al entrar al Sitio Web, usted acepta quedar vinculado por las presentes condiciones, así como a otros términos y condiciones adicionales y políticas a las que se hagan referencia:

### **CONDICIONES DE USO**

#### **1. Declaraciones**

ORGANIC IMPORTS AND DISTRUBUTION S.A.C. (en adelante, “ORGANIC IMPORTS” o “la Empresa”) es una persona jurídica de derecho privado constituida según las leyes peruanas y domiciliada para efectos del presente documento en la ciudad de Lima, Perú.

ORGANIC IMPORTS le ofrece una amplia gama de productos alimenticios para bebe, (en adelante, “los Productos”). En ocasiones, pueden aplicarse condiciones particulares a los servicios por lo que, ante esta situación, los términos y condiciones pertinentes prevalecerán sobre las presentes Condiciones de Uso en caso exista discrepancia entre ambas.

#### **2. Comunicaciones electrónicas**

Cada vez que utilice un Servicio de ORGANIC IMPORTS, nos envíe un correo electrónico o cualquier otra comunicación desde su ordenador o dispositivo móvil, estará comunicándose electrónicamente con nosotros.

En esas situaciones, nosotros nos pondremos en contacto con usted por el mismo medio utilizado o por un medio diferente, como por ejemplo mediante correo electrónico, notificaciones dentro de aplicaciones, publicando mensajes o comunicaciones en el Sitio Web a través de cualquier otro servicio de ORGANIC IMPORTS.

Por tal motivo y para efectos del presente contrato, usted consiente recibir comunicaciones de nuestra parte y acepta que todos los contratos, avisos y otras notificaciones y comunicaciones que le enviemos por medios electrónicos satisfacen cualquier requisito de forma escrita, salvo que cualquier legislación aplicable con carácter imperativo exigiera una forma distinta de comunicación.

#### **3. Procedimiento de registro y uso del Sitio Web**

Se considera Cliente de ORGANIC IMPORTS, a cualquier persona natural mayor de dieciocho (18) años que visite, o se registre (esto es, crear cuenta) en el Sitio Web, sin necesidad de que esas actividades confluyan.

Por tal motivo, usted declara ser mayor de edad y estar en plena capacidad para contratar según las leyes peruanas. Además, declara tener capacidad para discernir, haber accedido al Sitio Web por su propia voluntad sin haber sido coaccionado para ello, así como que el uso que lleva a cabo del Sitio Web lo hace por su sola y única cuenta y riesgo.

Por otro lado, para ser un Cliente registrado y acceder al servicio de compras en línea, y a algunos otros servicios del Sitio Web, usted deberá completar el formulario de registro en todos sus campos con datos válidos por lo que acepta ser el responsable de salvaguardar la confidencialidad de su contraseña y restringir el acceso a su ordenador u otros dispositivos, así como aceptar las presentes Condiciones de Uso.

En la medida que lo permita la legislación aplicable, usted acepta asumir la responsabilidad que proceda del uso de su cuenta y/o contraseña por lo que tendrá la obligación de informarnos inmediatamente en caso tenga motivos para creer que su contraseña ha sido puesta en conocimiento de un tercero, o ha sido utilizada de una manera no autorizada. Es su responsabilidad comprobar que los datos que tenemos de su cuenta sean actualizados, para lo cual puede acceder al apartado "Mi cuenta", "Editar Mi Cuenta" en el Sitio Web. ORGANIC IMPORTS realizará sus mejores esfuerzos para que, una vez que reciba una comunicación por parte de usted sobre cualquier incidencia con su cuenta, dar de baja o bloquear la cuenta lo más pronto posible; sin embargo, no será responsable por lo que haya podido suceder en el plazo entre su notificación y la respuesta de ORGANIC IMPORTS.

#### **4. Privacidad**

Toda información personal que facilite o se recoja a través del Sitio Web será tratada principalmente por la Empresa. La información personal que recabamos de nuestros Clientes nos ayuda a personalizar y mejorar continuamente sus compras en el Sitio Web.

De acuerdo con la Ley N° 29733 – Ley de Protección de Datos Personales y su Reglamento, aprobado por el Decreto Supremo No. 003-2013-JUS, se entiende por datos personales toda información sobre una persona natural que la identifica o hace identificable a través de medios que pueden ser razonablemente utilizados. En caso fuera necesario, el Cliente autoriza la transferencia de sus datos a las empresas a nivel nacional o internacional relacionadas y/o asociadas a ORGANIC IMPORTS para poder gestionar adecuadamente los productos y servicios solicitados por los clientes y las gestiones que se deriven posteriormente, con relación a la finalidad indicada en los apartados anteriores y conforme se indica en la Política de Privacidad de la Empresa.

#### **5. ¿Qué datos recopilamos?**

Lo que usted nos facilita en su formulario de registro, comentarios y otros soportes:

1. Información automática. Podemos recibir información suya de forma automática, por ejemplo, el IP del usuario, cookies, entre otros, ya que nos sirve para ofrecerle nuestros servicios de forma más personalizada y directa.
2. Información personal. Cuando se registre en ORGANIC IMPORTS deberá indicar su número de DNI, RUC o Carné de Extranjería, correo electrónico y clave secreta. Asimismo, deberá brindar su nombre completo, número de celular, dirección de facturación y envío para cumplir con nuestros servicios.

3. Correo electrónico. Nos comunicaremos con usted a través del correo electrónico y recibiremos alertas cuando usted abra nuestros correos. En caso no desee recibir más correos electrónicos por parte de ORGANIC IMPORTS tendrá la posibilidad de ir al enlace debajo de cada correo para hacer uso de esa opción, o enviar un correo electrónico a [hola@organic-imports.com](mailto:hola@organic-imports.com)
4. Información financiera y transaccional. Esta información servirá para cumplir con la compra de los productos. (Ver "Seguridad de las Transacciones")

En los casos en que el Cliente realice una compra en el Sitio Web en calidad de "Invitado", se solicitará su número de DNI, RUC o Carné de Extranjería, nombre completo, dirección, correo electrónico y teléfono celular.

En general, utilizamos la información proporcionada para gestionar pedidos, entregar productos, ofrecer servicios, procesar pagos, ponernos en contacto con usted en relación con pedidos, productos, servicios y ofertas promocionales, actualizar nuestros registros, realizar el mantenimiento de su cuenta, mostrar contenidos como listas de deseos y opiniones de los clientes y para recomendarle productos y servicios que pudieran ser de su interés.

También haremos uso de esta información para mejorar nuestra tienda virtual y nuestra plataforma, para prevenir o detectar fraudes o abusos en nuestro Sitio Web y para permitir a terceras partes llevar a cabo soporte técnico, logístico u otras funciones en nuestro nombre.

## **6. Sobre los Servicios de ORGANIC IMPORTS**

ORGANIC IMPORTS provee a los Clientes el acceso a múltiples productos de la marca Holle Baby Food AG, para que puedan ser adquiridas al por mayor y por menor y hará todo lo posible para ofrecerlos de la mejor manera. Por lo tanto, usted reconoce y acepta que la forma y la naturaleza de los servicios podrá cambiar o ser interrumpida temporal o permanentemente sin necesidad de previo aviso.

Dentro de los servicios ofrecidos por ORGANIC IMPORTS, se encuentra la posibilidad de realizar compras de productos, por lo que las condiciones para esto serán las siguientes:

- Todo consentimiento, orden o pedido realizados por medio de ORGANIC IMPORTS serán válidos y vinculantes para el Cliente.
- El Cliente renuncia al ejercicio de cualquier acción encaminada a cuestionar la validez o la eficacia de las operaciones realizadas a través del Sitio Web, cuestionando que éstas se hayan realizado a través de medios informáticos, en una plataforma virtual y/o en tecnología sostenida en internet
- El Cliente declara tener conocimiento que los productos que se adquieren no son de propiedad de ORGANIC IMPORTS sino de marcas terceras, por lo que no podrá tener responsabilidad sobre los mismos. No obstante, realizará sus mejores esfuerzos para brindarle la asistencia y apoyo necesario en caso suscitase algún problema.

El Cliente reconoce y acuerda que los comentarios y valoraciones dejados en las secciones públicas en el Sitio Web no son confidenciales y su propiedad no es exclusiva.

ORGANIC IMPORTS no asume responsabilidad ni obligación alguna por ningún contenido que los Clientes o algún tercero hayan publicado, almacenado o subido, ni por ninguna pérdida o daño de este, ni tampoco es responsable de ningún error, difamación, calumnia, omisión, falsedad, obscenidad, pornografía o blasfemia que usted encuentre en el Sitio Web.

Por tal motivo, al ser ORGANIC IMPORTS una tienda virtual, no es responsable de ninguna declaración, manifestación o contenido provisto por sus Clientes en cualquier foro público, hoja de inicio personal u otras áreas interactivas. Aunque ORGANIC IMPORTS no tiene ninguna obligación de examinar, editar o monitorear ninguno de los contenidos publicados o distribuidos a través de un área interactiva, se reserva el derecho, y tiene absoluto criterio, para eliminar, examinar o editar sin aviso cualquier contenido publicado o almacenado en el Sitio Web en cualquier momento y por cualquier motivo y los Clientes serán exclusivamente responsables de crear copias de seguridad y de reemplazar cualquier contenido que publique o almacene en el Sitio Web, exclusivamente a su cargo.

## **7. Promociones y descuentos**

Todas las promociones y descuentos, así como sus condiciones de uso, estarán disponibles en el Sitio Web o redes sociales de la Empresa. ORGANIC IMPORTS podrá restringir el uso de promociones y descuentos cuando los Clientes hagan un uso inadecuado, ilícito o abusivo de los mismos.

Por tal motivo, las promociones y descuentos deben utilizarse de acuerdo con las políticas específicas establecidas y no podrán ser utilizadas más allá del plazo establecido. Asimismo, ORGANIC IMPORTS podrá revocarlas en cualquier momento, en el marco de la legislación vigente, sin responsabilidad legal para ORGANIC IMPORTS.

## **8. Licencia de uso**

ORGANIC IMPORTS le concede a usted una licencia limitada no exclusiva, no transferible y no sub-licenciable, de acceso y utilización, a los servicios de ORGANIC IMPORTS para fines personales no comerciales. Dicha licencia no incluye derecho alguno de reventa ni de uso comercial de los Servicios de ORGANIC IMPORTS ni de sus contenidos, ni le otorga derecho a compilar ni utilizar lista alguna de productos, descripciones o precios.

Tampoco incluye el derecho a realizar ningún uso derivado de los Servicios de ORGANIC IMPORTS ni de sus contenidos, ni a descargar o copiar información de cuenta alguna para el beneficio de otra empresa, ni el uso de herramientas o robots de búsqueda y extracción de datos o similar.

No está permitida la reproducción, duplicación, copia, venta, reventa o explotación de ningún tipo de los Servicios que le ofrece el Sitio Web, ni de parte alguna de los mismos con fines comerciales, en cada caso sin nuestro previo consentimiento por escrito.

Tampoco está permitido utilizar técnicas de framing para introducir cualquier marca comercial, logotipo u otra información protegida por derechos de autor (incluyendo imágenes, texto, diseños de página o formatos) de ORGANIC IMPORTS sin el correspondiente consentimiento previo por escrito.

Cualquier incumplimiento por parte de usted de estas Condiciones de Uso supondrá la anulación de su licencia de uso de los Servicios de ORGANIC IMPORTS.

#### **9. Modificación de las Condiciones de Uso y acceso**

ORGANIC IMPORTS se reserva el derecho de agregar, cambiar o modificar de otro las Condiciones de Uso. El acceso o uso del Sitio Web por parte de usted supone su aceptación de las Condiciones actualizadas o modificadas. Es su responsabilidad revisar esta página periódicamente para identificar posibles cambios. Puede revisar la versión actualizada de los Términos y Condiciones, en cualquier momento en esta página

ORGANIC IMPORTS se reserva el derecho de negar el acceso al Sitio Web y a los servicios que ofrece a cualquier persona, en cualquier momento y bajo cualquier motivo, incluyendo, pero no limitándose al desconocimiento de lo estipulado en este Contrato.

De conformidad con las reglas de responsabilidad civil, el Cliente reconoce y acepta que ORGANIC IMPORTS podrá solicitar una indemnización por los reclamos y gastos en los que haya incurrido ORGANIC IMPORTS a consecuencia del desconocimiento o infracción a lo estipulado en estas Condiciones de Uso de parte del Cliente, los que incluyen honorarios profesionales de abogados, tasas judiciales o administrativas y cualquier daño emergente o lucro cesante.

Nos reservamos el derecho a denegar el acceso al servicio, a cancelar cualquier cuenta y a eliminar o modificar cualquier contenido en caso de que el Cliente incumpliera la legislación aplicable, las presentes Condiciones de Uso o cualesquiera otros términos y condiciones o políticas aplicables.

#### **10. Seguridad en las Transacciones**

Su compra en el Sitio Web se realizará mediante el sistema de Mercado Pago. Esta pasarela de pagos es segura y cuenta con certificado de seguridad SSL, por sus siglas en inglés Secure Socket Layer, actualmente usado por las empresas más importantes del país y del mundo para realizar transacciones seguras. SSL proporciona autenticación y privacidad de información entre ORGANIC IMPORTS y sus Clientes, mediante el uso de criptografía.

Sus datos personales e información de pago con el número de su tarjeta de crédito o débito son recibidos de forma encriptada y compartida de esa manera con nuestro proveedor de medios de pago, lo cual le permitirá realizar el pago por medio de tarjeta, incluyendo sus tarjetas de crédito, débito o prepagadas de las marcas: Visa, MasterCard, American Express y Dinners Club.

Mientras usted se encuentre en el Sitio Web la información de sus medios de pago será recibida y manejada de forma absolutamente confidencial, según los más altos estándares de seguridad y bajo las leyes vigentes en el Perú.

#### **11. Derechos de autor, derechos propiedad intelectual y derechos sobre base de datos**

Salvo donde se indique lo contrario, todos los contenidos alojados en el Sitio Web constituyen propiedad intelectual de ORGANIC IMPORTS o de sus proveedores de contenido, por ejemplo, logos, textos gráficos, imágenes, videos, descargas, bases de datos, recopilaciones, etc. Todos los derechos sobre dichos contenidos se encuentran

reservados, por lo tanto, no pueden copiarse, imitarse o usarse, total o parcialmente, sin el previo permiso por escrito de ORGANIC IMPORTS.

Todas las otras marcas, marcas registradas, nombres de productos y establecimientos comerciales y razones sociales o logos mencionados en el Sitio Web son propiedad de sus respectivos titulares. La referencia a cualquier producto, servicio, proceso u otra información por nombre comercial, marca, fabricante, proveedor o de otro modo no constituye ni implica su aprobación, auspicio o recomendación por parte de ORGANIC IMPORTS.

## **12. Libro de Reclamaciones**

De acuerdo con lo establecido por el Reglamento de Libro de Reclamaciones, aprobado por Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, ORGANIC IMPORTS cuenta con un Libro de Reclamaciones para sus clientes virtuales, al cual puede acceder haciendo clic en el siguiente enlace: [https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdVEmrX9-bPwGn\\_T1pTLpdJdh1a4HaKWuJY\\_CAJbQnh0Wp9zA/viewform](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdVEmrX9-bPwGn_T1pTLpdJdh1a4HaKWuJY_CAJbQnh0Wp9zA/viewform) En caso desee dejar constancia de un reclamo o queja, ORGANIC IMPORTS cuenta con un plazo de treinta (30) días calendario para atender la solicitud, contados desde la fecha de presentación de su reclamo o queja. Dicho plazo podrá ser extendido por treinta (30) días calendario, siempre que se le haya notificado de dicha ampliación antes del vencimiento del plazo inicial.

## **13. Opiniones y comentarios**

Usted podrá participar con comentarios, opiniones, comunicaciones, ideas, preguntas, información y otros contenidos sobre los productos, servicios, noticias, artículos en el Blog y múltiples contenidos del Sitio Web, siempre y cuando ese contenido no resulte ilícito, obsceno, abusivo, amenazante, falso, ofensivo, dañino, infrinja derechos de propiedad intelectual, contenga virus informáticos, propaganda política, sea publicitario, contenga correos en cadena, o constituya cualquier otro tipo de Spam.

Al publicar cualquier contenido o material, salvo cuando se indique lo contrario, usted otorga a favor de ORGANIC IMPORTS el derecho no exclusivo, gratuito y susceptible a plena cesión y transmisión a favor de un tercero, a utilizar, reproducir, modificar, adaptar, publicar, traducir, crear y explotar cualesquiera obras derivadas, así como distribuir y exhibir su contenido en todo el mundo y a través de cualquier medio.

Usted acepta el carácter irrevocable de los derechos conferidos y garantiza ser titular o controlar los derechos sobre el contenido que publique, manifestando y garantizando que, a la fecha de remisión de dicho contenido, este es exacto y no supone incumplimiento alguno de los derechos de ninguna persona o entidad. Usted se compromete a liberar a ORGANIC IMPORTS de cualquier reclamación presentada por terceros contra ORGANIC IMPORTS derivada o con relación a dicho contenido y/o material.

## **14. Renuncia**

Los materiales en el Sitio Web se proporcionan «tal cual». ORGANIC IMPORTS no ofrece ninguna garantía, expresa o implícita, y por la presente renuncia y niega todas las otras garantías incluyendo, sin limitación, las garantías o condiciones implícitas de comercialización, idoneidad para un propósito particular o no violación de la propiedad intelectual o cualquier otra violación de los derechos.

La información, software, productos y servicios publicados en el Sitio Web pueden incluir inexactitudes o errores. En la máxima medida permitida por la ley aplicable, ORGANIC IMPORTS no garantiza la exactitud de esta información presentada en el Sitio Web y declina toda responsabilidad por errores u otras inexactitudes relativos a la información y descripción de diseños, materiales y otros productos visualizados en este sitio web.

En caso de incumplimiento por su parte de las presentes Condiciones de Uso, y aun cuando pudiéramos optar por no ejercitar cualesquiera derechos a nuestro alcance en dicho momento, podremos hacer uso de tales derechos y acciones en cualquier otra ocasión en la que usted pudiera incumplir nuevamente las presentes Condiciones de Uso.

### **13. Limitaciones**

En ningún caso ORGANIC IMPORTS o sus proveedores serán responsables por cualquier daño (incluyendo, sin limitación, daños por pérdida de datos o beneficios o debido a la interrupción del negocio) que surjan del uso o la imposibilidad de usar los materiales en Internet, el Sitio Web, incluso si ORGANIC IMPORTS o un representante autorizado ha sido notificado en forma oral o por escrito de la posibilidad de tales daños.

ORGANIC IMPORTS tiene dentro de su Sitio Web un espacio llamado “Blog” donde comparte información de terceros que considere que puede resultar de interés de sus clientes, por lo que realiza sus mejores esfuerzos para que la información proporcionada sea confiable, veraz y actualizada. No obstante ello, ORGANIC IMPORTS no será responsable por lo indicado en dichos artículos, ya que únicamente lo maneja de manera informativa, por lo que se recomienda siempre verificar dicha información con un doctor o un especialista en la materia antes de realizar cualquier actividad que se indique en dicho documento, principalmente debido a que cada persona es única y puede reaccionar de una manera diferente.

### **14. Las revisiones y erratas**

Los materiales que aparecen en el Sitio Web podrían incluir errores técnicos, tipográficos o fotográficos. ORGANIC IMPORTS no garantiza que cualquiera de los materiales en su sitio web sea precisa, completa o actualizada. ORGANIC IMPORTS puede hacer cambios a los materiales contenidos en su sitio web en cualquier momento sin previo aviso.

### **15. Legislación aplicable**

Estas Condiciones de Uso se rigen y serán aplicadas e interpretados de acuerdo con la legislación peruana. Cualquier disputa que surja en su aplicación se someterá al conocimiento de los tribunales con jurisdicción en Lima, Perú.

### **16. Contacto**

Para cualquier pregunta respecto de estas Condiciones de Uso, por favor contáctenos a: [hola@organic-imports.com](mailto:hola@organic-imports.com)

## **CONDICIONES DE VENTA**

Las presentes Condiciones de Venta se aplican a la venta de productos por parte de ORGANIC IMPORTS. Además, cada vez que utilice cualquier servicio presente o futuro del Sitio Web estará igualmente sujeto a los términos y condiciones generales y a las condiciones particulares aplicables a dicho servicio. Dichas Condiciones Generales prevalecerán sobre las presentes Condiciones de Venta en caso de discrepancia entre ambas.

Le rogamos que lea detenidamente las presentes condiciones antes de cursar su pedido a ORGANIC IMPORTS. Al realizar dicha actividad, usted acepta quedar vinculado por las presentes condiciones.

Dejamos constancias que ciertos productos o servicios pueden estar disponibles exclusivamente en línea a través del Sitio Web. Estos productos o servicios pueden tener cantidades limitadas y estar sujetas a devolución o cambio de acuerdo con nuestra política de devolución solamente.

### **1. Nuestro Contrato**

Cuando usted realice su pedido, le enviaremos un mensaje indicándole el estado de su pedido, de acuerdo con el detalle señalado en el punto 3. Facturación.

Si no hubiera alguno de los productos pedidos nos comunicaremos con usted a través del correo electrónico, proporcionado por el Cliente al momento del registro, o vía electrónica. Los mensajes que le enviamos a su correo electrónico podrían llegar tanto a su bandeja de entrada como a la carpeta de "no deseados", dependerá de la configuración de su correo electrónico, por lo que solicitamos que revisen ambas carpetas en todo momento para estar atento a cualquier comunicación enviada.

### **2. Productos**

Hemos hecho el esfuerzo de mostrar los colores y las imágenes de nuestros productos, en la tienda, con la mayor precisión de colores posible. No podemos garantizar que el monitor de su computadora muestre los colores de manera exacta. Nos reservamos el derecho de limitar las cantidades de los productos o servicios que ofrecemos.

Todas las descripciones de productos o precios de los productos están sujetos a cambios en cualquier momento sin previo aviso, a nuestra sola discreción. Asimismo, el stock de los productos puede variar mientras se encuentre navegando en el Sitio Web o una vez realizada la compra, ORGANIC IMPORTS verifique que no tiene el producto comprado.

Por lo tanto, ORGANIC IMPORTS se reserva el derecho de informar al Cliente sobre la falta de stock y las opciones de devolución del monto pagado, después de realizada la compra del producto. Asimismo, nos reservamos el derecho de discontinuar cualquier producto en cualquier momento.

No garantizamos que la calidad de los productos, servicios, información u otro material comprado u obtenido por usted cumpla con sus expectativas.



### 3. Facturación

Su compra en el Sitio Web se realizará mediante la pasarela de pagos Mercado Pago. Mercado Pago una pasarela de pagos que permite cancelar el monto de los productos adquiridos, utilizando los siguientes métodos de pagos:

- Tarjetas de Crédito Visa, Mastercard, Diners y American Express
- Tarjetas de Débito Visa y Mastercard

El sitio podrá indicar determinadas condiciones de compra según el medio de pago que utilice el usuario. Por tanto, el procesamiento de los pagos se realizará de distintas maneras, conforme se señala a continuación:

- Mercado Pago: los pagos a través de la presente pasarela de pagos se realizan mediante tarjetas de débito o crédito o por PagoEfectivo y esto genera dos diferentes tipos de comunicaciones al Cliente:
  - Cuando se realice el pago a través de tarjeta de débito o crédito, le llegará un correo electrónico al Cliente indicando que su pedido está “procesando”, lo que significa que este ha sido satisfactoriamente recibido por la Empresa y se encuentra en proceso de despacho.

Tratándose de las tarjetas bancarias aceptadas en Mercado Pago, los aspectos relativos a éstas, tales como la fecha de emisión, caducidad, cupo, bloqueos, clave secreta, plazos para hacer efectivas las devoluciones, extornos o anulaciones etc., se regirán por el respectivo Contrato de Apertura y Reglamento de Uso de Mercado Pago, de tal forma que ORGANIC IMPORTS no tendrá responsabilidad en cualquiera de los aspectos señalados.

En caso los casos de devolución de dinero por algún producto que no se encuentre en stock o por productos con fallas, existen dos escenarios posibles:

- Si el cliente optó por la opción de pago a través de Mercado Pago, la devolución del dinero deberá ser iniciada por ORGANIC IMPORTS, pero seguidamente la plataforma de Mercado Pago pedimos la cancelación del cargo. Sin embargo, es posible que la devolución se vea reflejada en el estado de cuenta online de la tarjeta de crédito unos días hábiles después. Todo Cliente al hacer una compra en ORGANIC IMPORTS y utilizar la pasarela de pago de Mercado Pago tiene una cuenta dentro de esta.

Para más información sobre cómo Mercado Pago gestiona las devoluciones de dinero, ingresa al siguiente enlace: [https://www.mercadopago.com.pe/ayuda/devolver-dinero-cuenta\\_1601](https://www.mercadopago.com.pe/ayuda/devolver-dinero-cuenta_1601)

Se excluye de responsabilidad a ORGANIC IMPORTS y Mercado Pago por demoras por parte de los bancos emisores de las tarjetas de crédito y/o débito respecto a los tiempos de devolución.

El comprobante de pago de su pedido, emitido por ORGANIC IMPORTS, llegará junto con el pedido, es importante que lo guarde para poder hacer uso de su derecho de cambio.

## **CONDICIONES DE ENVÍO Y CAMBIOS O DEVOLUCIONES**

### **1. Envíos**

- Condiciones de envío

Los productos se envían a los siguientes distritos de Lima: Barranco, Jesús Maria, Lince, Magdalena del Mar, Miraflores, Pueblo Libre, San Borja, San Isidro, San Luis, San Miguel, Santiago de Surco, Surquillo, Breña, Carmen de la Legua Reynoso Cercado de Lima, El Agustino, La Victoria, Rimac, Ate, Bellavista, Callao, Chorrillos, Comas, Independencia, La Molina, La Perla, La Punta, Los Olivos, San Juan de Lurigancho, San Juan de Miraflores, San Martín de Porres, Santa Anita, Villa el Salvador, Villa María del Triunfo, Ancón, Carabaylo, Chaclacayo, Lurigancho, Cieneguilla, Lurín, Mi Perú, Pachacamac, Puente Piedra, Santa Rosa, Ventanilla, Chosica, Pucusana, Lurín, Punta Hermosa, Punta Negra, San Bartolo y Santa María del Mar. Para el envío de los productos comprados por el Cliente, ORGANIC IMPORTS, ENTREGA CREATIVA S.A.C. ("CHAZKI") o cualquiera de sus proveedores entregará el pedido al domicilio indicado por el Cliente y a cualquier persona que dentro del domicilio reciba el producto. En el caso de edificios multifamiliares o de oficinas, el pedido se podrá entregar al portero, conserje, mesa de partes o similar. Se dejará constancia de la persona que recibe el pedido.

CHAZKI notificará vía whatsapp al Cliente que el pedido se encuentra en tránsito. CHAZKI realizará dos intentos de entregar el pedido al domicilio indicado por el Cliente. En caso no pueda entregarse el pedido, se le notificará al Cliente vía correo electrónico sobre dicha situación y sobre el cargo adicional que se le va a cobrar, de lo contrario se anulará el pedido.

ORGANIC IMPORTS se reserva el derecho de solicitar al Cliente que cambie la dirección de envío o de anular un pedido por motivos de seguridad de los repartidores, ya sea por direcciones inexactas, direcciones que presenten dificultad para llegar o cualquier motivo que se considere apropiado.

- Plazos de Entrega

En ORGANIC IMPORTS intentamos entregar los pedidos a nuestros Clientes lo antes posible, entendiendo que para ellos es importante tener un estimado confiable sobre cuándo recibirán su pedido. En ese sentido, ORGANIC IMPORTS se encargará del envío y la entrega del producto en un máximo de 24 horas. En caso el pedido se reciba el día sábado, el pedido será entregado el siguiente día hábil.

Dichos plazos comenzarán a correr una vez le llegue al Cliente el correo electrónico de que nos encontramos "Procesando tu Pedido".

Los horarios de reparto son de lunes a viernes de 8:00 am a 8:00 pm y sábados de 8:00 am a 6:00 pm.

ORGANIC IMPORTS no será responsable ni el Cliente podrá solicitar la anulación de un pedido ni indemnización alguna por retrasos en la entrega del producto por caso fortuito o fuerza mayor, por causas imputables al fabricante o por causas imputables al Cliente.

- Costo por Delivery

El costo por delivery dependerá de la zona de reparto. Este cálculo se hace de forma automática y se informa antes de finalizar la compra. El Cliente podrá cambiar la dirección de entrega únicamente si el pedido aún no ha salido de almacén y deberá enviar un correo electrónico a [hola@organic-imports.com](mailto:hola@organic-imports.com). En caso la diferencia de costo por delivery sea mayor, se le cobrará la diferencia. Por el contrario, si es menor, no se realizará ninguna devolución de dinero.

## 2. Cambios o Devoluciones

- Condiciones de cambios o devoluciones

En los casos de cambios o devoluciones, existen dos posibilidades:

- Si se realiza por decisión del Cliente sin justificación alguna.
- Si el pedido enviado presentara algún error en el envío del producto comprado, producto incompleto o de falla de fábrica.

Para realizar cualquier cambio o devolución en cualquiera de las dos opciones indicadas anteriormente, el producto devuelto no debe haber sido usado, encontrándose en su empaque original, sellado de ser el caso, sin abrir ni haber sido ensamblado o presentar señales de deterioro. ORGANIC IMPORTS deberá ser quien decida si el producto presenta alguna falla o no.

Asimismo, el Cliente deberá contar con la documentación original de la boleta o factura.

Los cambios del producto estarán sujetos al stock o inventarios existentes. En caso no se tuviera el producto en stock, se procederá a entregar el reembolso por el monto en crédito en la tienda.

Cambios con saldo a favor de los clientes y devoluciones se realizarán con un credit store card para compras en ORGANIC IMPORTS. Asimismo, ORGANIC IMPORTS se reserva el derecho de decidir cuáles casos son excepcionales para cambios o devoluciones del producto.

- Recepción y revisión del producto

Es responsabilidad del Cliente revisar que el producto se encuentre en perfectas condiciones. De recibir el producto y notar algún imperfecto, el Cliente deberá informar dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes de haber recibido el producto a ORGANIC IMPORTS, enviando un correo electrónico a [hola@organic-imports.com](mailto:hola@organic-imports.com) acerca del problema. De no recibir una comunicación por un producto incompleto en ese plazo, el producto se considerará completo. No se aceptarán devoluciones ni cambios de productos defectuosos luego de ese plazo.

- Plazos de devolución

La política de cambios será hasta por cuarenta y ocho (48) horas posteriores desde la fecha en que se entregó el pedido, debiendo el Cliente notificarnos y entregarnos el producto en las oficinas centrales de ORGANIC IMPORTS dentro del periodo antes mencionado. Las solicitudes son procesadas en un plazo de hasta cuarenta y ocho (48) horas desde que el producto llega a nuestras oficinas y sea revisado y confirmado que cumple con las condiciones. Pasado este plazo, ORGANIC IMPORTS le notificará al Cliente si la solicitud presentada procede a través del correo registrado por este, por lo

que debería revisar su correo electrónico, incluyendo las carpetas de “no deseados” o “spam”.

- Procedimiento de devolución

El Cliente deberá comunicar a ORGANIC IMPORTS escribiendo un correo a [hola@organic-imports.com](mailto:hola@organic-imports.com) su solicitud de cambio devolución, indicando su número de pedido, el motivo de su decisión y que productos se van a cambiar o devolver dentro de las cuarenta y ocho (48) posteriores de entregado el producto en los siguientes casos:

- **Por decisión del Cliente:** cambio o devolución de algún producto sin justificación por parte del Cliente. En caso sea aceptado por ORGANIC IMPORTS, el Cliente será responsable de enviar los productos a la dirección asignada por la Empresa para dicha gestión y asumir cualquier costo de envío que se genere. En caso de cambio de producto por uno de igual precio, no se realizará mayor gestión; sin embargo, en caso se realice la devolución del producto, se le entregará una nota de crédito al Cliente para que pueda utilizarla en el Sitio Web. En estas situaciones, no se hará devolución de dinero por ningún motivo.
- **Por falla de fábrica o error imputable a ORGANIC IMPORTS:** en caso el pedido enviado presentara algún error en el envío del producto comprado, producto incompleto o de falla de fábrica. ORGANIC IMPORTS podrá entrega una nota de crédito o devolver el monto pagado, dependiendo de lo que decida el Cliente. En dichos casos, ORGANIC IMPORTS asumirá los costos por el recojo o envío del producto.

Si ORGANIC IMPORTS lo considera conveniente, podrá solicitar fotografías y documentos para constatar el buen estado y empaque del producto, en consecuencia, el Cliente deberá cumplir con esa condición para continuar con el procedimiento de cambio.

Al momento de comunicar dicha solicitud el Cliente declara tener conocimiento de las condiciones establecidas anteriormente. ORGANIC IMPORTS realizará un control de calidad del producto cambiado con la finalidad de verificar el cumplimiento de las condiciones.

- Gastos de envío en cambios

Todo costo por cambio o devolución deberá ser asumido por el Cliente, salvo que se compruebe que el producto tiene fallas de fábrica, en cuyo caso el costo será asumido por ORGANIC IMPORTS.