

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE LA APP

El objeto de los presentes Términos y condiciones es regular el acceso y uso a la app petsworld entendiéndose por este cualquier tipo de contenido, producto y/o servicio que se encuentre a disposición del público dentro del app mencionada.

La app petsworld está siendo ejecutada por la empresa ANIMALES FELICES PERU S.A.C. (en adelante, App petsworld, app, petsworld, PW.), 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 la app; en este sentido, el cliente reconoce y acepta que la app en cualquier momento podrá interrumpir, desactivar, modificar o cancelar cualquiera de los elementos que componen la app o el acceso a los mismos.

La app petsworld se encuentra dirigida 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 la app.

App petsworld 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, App petsworld 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 de la app petsworld podría ocasionalmente verse suspendido o restringido por la realización de trabajos de mantenimiento o administración de los productos ofertados.

App petsworld 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 app petsworld, 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 de la app petsworld, sin perjuicio del domicilio señalado para el despacho del producto o la tienda donde recoge el mismo, App petsworld señala como su domicilio el ubicado en la calle Malecon Cisneros 1268 departamento 904 distrito de Miraflores, 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 Miraflores/Lima.

Cualquier entrega de productos comprados a través de este la app petsworld, 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 App petsworld, el equipo correspondiente se comunicará con el cliente para realizar las coordinaciones necesarias.

Nuestros procesos de manipulación y entrega de productos, a cargo de la empresa 2JS OPERACIONES S.A.C (COBOX) con RUC N° 20608603418, quienes 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 adecuada en cuanto sean recibidos, ya que en algunos casos la entrega puede ser encargada a terceros ajenos a App petsworld.

Como parte de los protocolos de salubridad implementados durante el periodo de emergencia relacionado al COVID 19, el cliente podrá elegir entre las siguientes opciones para recibir el producto comprado a través de canales digitales: una captura de una imagen del documento de identidad de la persona que recibirá el producto o lo recogerá de los puntos de retiro en tienda o establecimientos comerciales afiliados, una foto de la persona sosteniendo el producto comprado o la firma del cargo de entrega, entendiéndose cualquiera de estas acciones como señal de conformidad.

El tratamiento de los datos personales que se recopilen durante la vigencia de estas medidas excepcionales se realizará cumpliendo con los más alto estándares de seguridad y dichos datos será almacenados por App petsworld en un repositorio en la nube.

Cláusula informativa sobre el tratamiento de datos personales

App petsworld informa al cliente que realizará el tratamiento de los datos personales brindados por cliente (nombre, apellidos, documento de identidad, claves de acceso, dirección, teléfono y datos de su mascota o de su negocio). 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 a través de los siguientes medios: centros de llamada (call centers), envío de mensajes de texto o comunicación por WhatsApp.

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

App petsworld 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 App petsworld se puede encontrar en la pagina web www.petsworld.pet

1. Registro del cliente o empresa usuaria u hospedador

El registro del cliente, empresa usuaria u hospedador en la app es obligatorio para comprar a través de la App petsworld.

Para el registro, el cliente, empresa usuaria u hospedador 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 App petsworld detecte alguna inconsistencia en la información brindada por el cliente, empresa usuaria u hospedador 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, empresa usuaria u hospedador y su interacción con la App petsworld 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, empresa usuaria u hospedador inscrito en App petsworld 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, empresa usuaria u hospedador deberá ingresar su número o nombre de usuario y clave de acceso para poder realizar compras o solicitud de servicio en App petsworld. La clave deberá cumplir los parametros de seguridad alfanuméricos y que será solicitada antes de efectuar una transacción o funcionara según la configuración de compra que tenga en su dispositivo móvil. Esta clave de acceso es personal e intransferible y será necesaria de acuerdo al canal de compras elegido por el cliente.

Petsworld enviará al correo electrónico registrado, la confirmación de su registro y bienvenida.

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 App petsworld.

3. Medios de pagos

Los medios de pagos que se pueden utilizar para compras en la App petsworld son:

- a. Puntos petworld desde la billetera de la app.
- b. Tarjetas Bancarias: Tarjetas de crédito y débito, de las marcas Visa, American Express, Diners y Mastercard.
- c. Gift Card App petsworld: Modalidad de pago mediante la cual el cliente utiliza el saldo de una Gift Card virtual adquirida en App petsworld.com o mediante el App. Las Gift Cards contienen tres datos que habilitan la posibilidad de realizar la transacción: (i) número de la tarjeta, fecha de vencimiento y código de seguridad. Se podrá hacer uso de este medio de pago en la opción de Tarjetas

Bancarias. Las Gift Cards son documentos al portador, en caso de pérdida o robo deberán comunicarse de manera inmediata con nuestros servicios de atención al cliente.

Ninguno de los medios de pago expuestos puede ser combinado con otro en una misma compra, es decir, no existe la opción de copago. En los casos en los que se realicen compras con Gift Cards el cliente deberá de tener mantenido como saldo el valor total de la compra. Por lo tanto, el crédito, saldo o fondo del cliente, debe ser igual o mayor al importe total a cancelar. En caso contrario, la compra será rechazada.

Debido a las acciones de mejoría constante en la app petsworld, en el caso surja alguna falla técnica u otros motivos, App petsworld se reserva el derecho de ocultar temporalmente o determinar cómo no disponible, alguno o todos los medios de pago mencionados sin previo aviso.

App petsworld 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 concurra 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.

Los aspectos relativos al funcionamiento de las tarjetas de crédito aceptadas en la App petsworld están sujetos al contrato existente entre el cliente, empresa usuaria u hospedador; y, el banco emisor de esta, sin que App petsworld tenga responsabilidad alguna sobre los aspectos señalados en dichos contratos. Sin perjuicio de lo cual, antes declara que las órdenes de pago se emitieron y se ejecutaron en la provincia y departamento de Lima, República del Perú.

4. Anulaciones de compra

El cliente podrá solicitar la anulación de la compra a través de los canales de atención de App petsworld.com hasta tres (3) días antes de la fecha estimada de despacho al domicilio del cliente. Una vez recibido el pedido de anulación y su revisión, se comunicará a la entidad emisora del medio de pago la solicitud de extorno, el tiempo de procesamiento de la operación, varía según el método de pago empleado al momento de la compra.

En caso que el cliente solicite la anulación de la compra y el pedido se encuentre programado o en ruta, el cliente asumirá los gastos de envío.

Las compras realizadas en app petsworld están sujetas a verificación de disponibilidad, la misma que podrá ser comunicada incluso luego de emitido el comprobante de pago. En caso el producto no se encuentre disponible nos comunicaremos con usted por correo electrónico o SMS o un mensaje mediante el aplicativo, a efectos de informarle la anulación de la compra, salvo que dentro del plazo señalado en dicha comunicación recibamos instrucción en contrario a través del canal establecido para eso. Dicha verificación podrá ser comunicada hasta el mismo día de la fecha de la entrega programada.

En caso la compra haya sido realizada con tarjeta de crédito y/o débito o billetera el tiempo de la devolución/liberación de fondos es responsabilidad de la entidad financiera que emitió la tarjeta. App petsworld, no es responsable por ninguna demora o incidencia que presente la Entidad Financiera para la ejecución de la operación de reembolso.

5. Validez, precio y stock de las ofertas contenidas en este sitio.

Los precios y servicios exhibidos en petsworld son exclusivos para las compras efectuadas en App petsworld y no son aplicables a transacciones efectuadas en otras tiendas o de los mismos proveedores. Asimismo, los precios y servicios exhibidos en otras tiendas y/o canales de App petsworld no necesariamente tienen aplicación a las transacciones efectuadas en la app.

En el supuesto en que por un error o evento fuera del control de App petsworld, 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 App petsworld son en moneda nacional peruana (s/), de igual manera que los comprobantes de pago que se emiten.

Las ofertas, promociones y campañas JAPIPETS referidas al uso de la billetera de la App petsworld, aplicarán únicamente para pagos realizados desde la billetera de App petsworld mediante la opción "Billetera App petsworld". Si el cliente utiliza su tarjeta de crédito o débito de App petsworld, en la opción de "Tarjetas de crédito y débito Visa, Mastercard, Amex, Diners), no se aplicará el monto con descuento referido.

Los precios de los productos y servicios publicados en este la app petsworld se encontrarán vigentes únicamente mientras aparezcan en el mismo. La App petsworld podrá modificar cualquier información contenida en este sitio, incluyendo las relacionadas con mercadería, servicios, precios, stock y demás condiciones, en cualquier momento y sin previo aviso.

El stock ofrecido dependerá de cada empresa usuaria. Así como también las compras máximas por promoción o descuento

App petsworld no se responsabiliza de la información proporcionada por otros sitios web y las consecuencias derivadas de ello, especialmente cuando el acceso al sitio de App petsworld se ha efectuado a través de un link o banner en sitios que no dispongan de contratos o alianzas con la app petsworld.

6. 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.

7. Retiro en tienda y/o establecimientos comerciales afiliados

Retiro en tienda y/o retiro en establecimientos afiliados es una modalidad de entrega que permite comprar en internet y elegir las tiendas físicas de App petsworld o establecimientos comerciales afiliados definidos por App petsworld como lugar de retiro o entrega del producto (siempre y cuando la tienda y/o establecimientos afiliados se encuentre habilitada para esta modalidad). Al finalizar el proceso de compra en la app, los clientes recibirán un email con el detalle de los productos seleccionados.

Las compras con retiro en tienda y/o establecimientos afiliados pasarán por un proceso de validación de stock. Si el proceso es satisfactorio, los clientes recibirán inmediatamente una notificación o un email indicando que ya pueden retirar su pedido en la tienda y/o establecimientos afiliados seleccionados.

Para efectuar el retiro de su producto en tiendas de la App petsworld, el cliente deberá presentarse con su documento oficial de identidad original, en físico y vigente (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 App petsworld seleccionada; mientras que, en caso se trate de un retiro en establecimientos afiliados, el cliente deberá presentarse dentro del horario de funcionamiento del establecimiento afiliado escogido con su documento oficial de identidad original, en físico y vigente (solo son validados DNI, Pasaporte o Carné de extranjería) y mostrar el número de compra, el cual ha sido enviado a su correo electrónico o se ve en la app, dentro del módulo mis compras.

Solo el titular de la compra puede realizar el retiro del producto. El cliente debe retirar su compra en la tienda y/o establecimiento afiliados, según la modalidad escogida en el flujo de compra. El producto no podrá ser retirado por menores de 18 años.

El cliente 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, App petsworld no se responsabiliza por daños físicos al producto. Por lo que solo se atenderá la aplicación de la garantía según lo establecido.

El Cliente tendrá los siguientes plazos, contados desde la fecha en la que reciba el correo que indica que su producto está listo para ser retirado, para efectuar el retiro según la modalidad elegida:

- Para compras realizadas con Retiro en Tienda: 15 días
- Para compras con retiro en establecimientos afiliados: 5 días

Si el cliente no realiza el retiro del producto transcurrido dicho plazo, se procederá a la anulación de la compra y posterior devolución/liberación del monto correspondiente. El Cliente acepta expresamente esta anulación y autoriza a App petsworld desde ya a anular la compra en estos términos.

8. 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, App petsworld 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. No se realizará devolución por gastos de envío.

Todo cambio de dirección (siempre que sea dentro del mismo distrito) y/o fecha de entrega se debe solicitar con una anticipación mínima de dos (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. La solicitud de cambio solo podrá ser realizada por el titular de la compra quien pasará previamente por un proceso de validación de identidad. No es posible adelantar las fechas de entrega ya programadas. No es posible modificar el teléfono o e-mail del cliente registrado durante el proceso de compra.

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, App petsworld no se responsabiliza por daños físicos al producto. Por lo que solo se atenderá la aplicación de la garantía según lo establecido.

El Transportista no realiza instalaciones ni armados de productos, en caso de requerir el servicio de instalación deberá comunicarse con el fabricante; en caso de requerir el servicio de armado, podrá contratarlo a través de nuestra la app, siempre que el producto requiera este 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 app petsworld.

Las entregas de 180 minutos aplican para entregas en Lima Metropolitana, solo para los productos de la App petsworld con despacho a domicilio que cuenten con el TAG/etiqueta del servicio. Solo aplica para un máximo de 5 unidades por envío. Los

pedidos podrían demorar más de 180 minutos para los distritos de Ate, San Martín de Porres y Santa Anita.

Las entregas de entrega rápida de App petsworld aplican para Lima Metropolitana, solo para los productos de la App petsworld con despacho a domicilio que cuenten con el TAG/etiqueta del servicio. Aplica para pedidos que se hayan realizado entre las 8:00 am y 4:00 pm del mismo día. Solo aplica para un máximo de tres (3) unidades por envío.

9. Garantía

Todos los productos de App petsworld 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 App petsworld, 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:

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

Condiciones que invalidan la garantía

- i. 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.
- ii. Cuando el producto o cualquiera de sus componentes presenten fallas causadas por maltrato, desconocimiento, incumplimiento de instrucciones o por mal uso.
- iii. En caso se destine el producto a un propósito distinto al que fue diseñado.
- iv. Cuando el producto no haya sido abierto, manipulado, armado o instalado por personal no autorizado por App petsworld o la marca.

• **ELECTRO y TECNOLOGIA:** 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.

• **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.

- **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 App petsworld; y, (ii). el producto no haya sido abierto, manipulado, armado o instalado por personal no autorizado por App petsworld.

- **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 App petsworld 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.

10. 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 App petsworld a que envíe el comprobante electrónico al correo electrónico consignado en el proceso de compra, el mismo que podrá visualizarse a través de la App petsworld.

11. Mailing

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

12. Prestación de servicios

La adquisición de un Servicio ofrecido a través de Petsworld App petsworld, se realizará a través de una confirmación enviada al correo electrónico designado por el cliente. El Servicio se sujetará a las condiciones que se consignen en cada caso en particular.

Una vez recibida la orden de compra, el consumidor recibirá una confirmación de orden de compra y un cupón de servicio 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 prestación del servicio; y, (iii) los demás detalles y condiciones aplicables a la orden de compra respectiva.

El cliente será el único responsable por los datos de contacto, tales como: (i) Nombres, (ii) Teléfono y (ii) correo electrónico donde se enviará la confirmación de la adquisición del servicio ofrecido a través de Petsworld App petsworld. App petsworld 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.

Fecha de vigencia 20 de octubre de 2020