

Términos y condiciones de acceso y uso del sitio

1. ¿Qué es este documento?

Estos términos y condiciones (en adelante, los “T&C”) regulan las compras que realices en la Web www.tottus.com.pe y la App de Tottus(en adelante conjuntamente las “Plataformas”) de Hipermercados Tottus S.A. con domicilio en Avenida Angamos Este N° 1805 piso 10, distrito Surquillo, provincia y departamento de Lima (en adelante, Tottus), ambas plataformas operadas por Falabella.com S.A.C., identificada con RUC N° 20547836473, con domicilio Av. Paseo de la República N° 3220, Distrito de San Isidro, Provincia y Departamento de Lima.

Estos T&C regulan el acceso y uso, en Perú, pero desde donde sea que accedas y lo uses, a nuestro sitio web (en adelante también “Tottus.com.pe” o el “Sitio”).

El acceso y uso de este sitio se rige por los T&C descritos a continuación, así como por la legislación que se aplique en Perú para cada supuesto derivado o vinculado por la interpretación o ejecución de los T&C. En consecuencia, todas las visitas y todos los contratos y transacciones que realices en este sitio, así como sus efectos jurídicos, quedarán regidos por estas reglas y sometidas a esa legislación. Los T&C contenidos en este instrumento formarán parte de todos los actos y contratos que se ejecuten o celebren mediante los sistemas de oferta y comercialización comprendidos en este sitio, entre los usuarios de esta plataforma y Tottus.

La aceptación de los presentes T&C es imprescindible para realizar una transacción en este sitio, *para ello, el Cliente declara haber leído y aceptado cada una de las cláusulas estipuladas en el presente documento* lo estipulado en el presente documento. *Si antes de aceptar los T&C tienes cualquier duda, por favor contáctanos para ayudarte con ella.*

Atenderemos todas tus consultas acerca de tu solicitud de compra a través de un chat con soporte en la sección “Mis Compras” del Sitio y del App, ingresando con tu cuenta de usuario. También, puedes comunicarte con nosotros a través de la sección “Contáctanos” disponible en Tottus, recuerda tener disponible el número que fue asignado a tu pedido para que podamos ayudarte con mayor facilidad.

Si no estás de acuerdo con estos T&C, por favor no uses nuestro sitio porque, por el hecho de usarlo, se entenderá que los conoces y los has aceptado. Y si tienes una buena idea sobre cómo podemos mejorar estos T&C, por favor háznoslo saber.

2. Capacidad legal para contratar

El servicio de las Plataformas está disponible sólo para aquellos individuos que tengan capacidad legal para contratar, según lo dispuesto por la legislación peruana vigente. Si una persona no tiene capacidad legal para contratar, debe abstenerse de utilizar los servicios ofrecidos en este sitio.

Tottus podrá suspender la participación de usuarios que se compruebe carecen de capacidad legal para usar los servicios ofrecidos en el sitio en cualquier momento en forma temporal o definitiva o cuando al registrarse brinden información que sea falsa, inexacta o fraudulenta.

3. Autorización de Uso

Tottus es un conjunto de aplicativos informáticos o softwares. Puedes usar gratuitamente nuestro software y aplicaciones para equipos móviles con el fin de visitar, comparar y adquirir, si lo deseas, los productos que te ofrecemos a través de cada uno de nuestros canales, según resulte aplicable. Lo que no puedes hacer con los aplicativos

informáticos o softwares del Sitio o sus aplicaciones móviles es intervenirlos, copiarlos ni distribuirlos.

La sola visita del Sitio no te impone obligación alguna, a menos que hayas expresado en forma inequívoca y mediante actos positivos, tu voluntad de adquirir uno o más bienes, en la forma indicada en estos T&C, los cuales además deben ser aceptados de forma expresa.

4. Comunicaciones Electrónicas

Siempre que contemos con tu consentimiento, te enviaremos comunicaciones promocionales o publicitarias identificándonos como remitente y en el asunto detallará a qué se refiere. Conforme a nuestra [Política de Privacidad](#) podrás solicitar la cancelación de envíos futuros a ese correo o número de teléfono, según corresponda, y guarde un comprobante de la solicitud. De esta forma, cesarán los mensajes al canal de contacto solicitado. Asimismo, si realizaste un pedido bajo la modalidad “despacho a domicilio”, es posible que el transportista encargado del despacho te contacte con el fin de que tu pedido sea entregado en tu domicilio de manera correcta y dentro del plazo establecido, según lo indicado en la sección N° 13 de este documento.

Si tienes cualquier duda con respecto a tus pedidos comunícate con nosotros a través de la sección Mis Compras en tottus.com.pe o Tottus app, donde atenderemos todas tus consultas.

5. Tu cuenta

Si deseas comprar en este Sitio, deberás crear una Cuenta de manera previa. De esta manera, podrás hacer seguimiento de tus pedidos, efectuar pagos de manera más expedita al tener registrados tus medios de pago y tus direcciones de despacho, si es que los registras, entre otros beneficios.

La Cuenta de Falabella.com, te permitirá iniciar sesión en las Plataformas y, con el mismo usuario (correo electrónico) y contraseña, también podrás iniciar sesión en las distintas plataformas de las Empresas Falabella tales como web y app de Sodimac, con la finalidad de brindarte una experiencia omnicanal. Por ello, cuando entres a tu Cuenta en cualquiera de las plataformas de las Empresas Falabella, podrás ver los datos que hayas ingresado en tu Cuenta en cualquiera de estas plataformas, de manera unificada. La sola visita de los Sitios no te impone obligación alguna de registrarte, a menos que hayas expresado en forma inequívoca y mediante actos positivos, tu voluntad de hacerlo en la Cuenta en la forma indicada en estos Términos y Condiciones.

Los datos que ingreses en esta Cuenta, así como todos los que asocies a ella, serán tratados por Falabella.com S.A.C. con RUC N° 20547836473, con domicilio en Avenida Paseo de la República N° 3220, San Isidro (en adelante, Falabella.com), de acuerdo a lo establecido en la Política de Privacidad de Falabella.com y serán incluidos en la Base de Datos de Clientes de dicha empresa – Código de Resolución RNPDP-PJP 15453 de la Autoridad Nacional de Datos Personales.

Para registrarte en la Cuenta debes crear un usuario (correo electrónico) y contraseña. Para ello, tienes que completar el formulario de registro y proveer cierta información sobre ti que nos permite identificarte como usuario. Es tu obligación completar el formulario con información veraz y actualizada. El tratamiento de los datos personales que nos entregues en esta instancia se regirá por la Política de Privacidad de la empresa.

El uso de la Cuenta y su contraseña es requisito para procesar una compra en este Sitio y los demás antes indicados, en cuanto ello sea requerido. Recuerda que eres responsable de mantener la confidencialidad de tu contraseña registrada en tu Cuenta y de restringir el acceso a los equipos por los que accedas a los Sitios. Todas las compras realizadas con tu contraseña serán consideradas válidas. Si lo deseas, podrás cambiar tu clave siguiendo el procedimiento establecido. Dichas claves y accesos son de uso personal y su entrega a terceros no involucra responsabilidad de Falabella.com S.A.C., Hipermercados Tottus S.A. o Tiendas del Mejoramiento del Hogar S.A. en caso su utilización sea indebida.

Si ya tienes una cuenta creada en otro sitio de las Empresas Falabella, podrás ingresar con el mismo usuario y contraseña en este Sitio. Dependiendo de cuál uses, se generará un historial de compra diferenciado. Asimismo, si no tienes cuenta en otros sitios de alguna Empresa Falabella podrás usar tu usuario y contraseña de este Sitio para ingresar a ellos.

Si sospechas o tienes noticia de un uso no autorizado por ti de tu Cuenta o clave de usuario en cualquiera de los sitios, debes notificarnos de ello en forma inmediata y a través de un medio en que quede registro verificable de tu comunicación. Está prohibida la venta, cesión, préstamo o transferencia de la clave y/o cuenta de usuario, bajo cualquier título.

En ocasiones, pediremos datos adicionales a los mínimos necesarios para registrar una cuenta o usar una cuenta registrada, para corroborar la información que hayas ingresado para registrarte como usuario. Si no podemos confirmar los datos pedidos con la información adicional que nos des, podremos rechazar el registro o uso de la Cuenta.

En caso de que tengamos motivos fundados o comprobación de que has entregado información falsa o desactualizada, o de que hayas usado el Sitio fraudulentamente o en forma manifiestamente contraria a estos Términos y Condiciones, o que un tercero haya usado tu Cuenta en el Sitio; y, en general, en caso se verifique un uso contrario al principio de la buena fe de confianza y lealtad entre las partes que deben regir las relaciones de consumo, podremos dejar sin efecto las solicitudes de compra realizadas, dar de baja la Cuenta y hasta perseguir judicialmente a los infractores. Para lo anterior, usaremos los datos personales debidamente entregados al momento de la apertura de la Cuenta. En todo caso, el usuario podrá presentar una aclaración escrita, la cual deberá contener una explicación y/o justificación de la conducta realizada. El usuario también podrá comprobar que los antecedentes o datos entregados no son falsos. La evaluación de dichas explicaciones, justificaciones y antecedentes será hecha por [falabella.com](https://www.falabella.com) o por un encargado destinado para este tratamiento, a su arbitrio razonable. Nos reservamos el derecho de rechazar cualquier solicitud de registro o compra, o de cancelar un registro previamente aceptado, en caso de detectar cualquier conducta fraudulenta o uso contrario a la ley o a los presentes Términos y Condiciones. Si ello ocurre, le comunicaremos vía correo electrónico al usuario las razones de nuestra decisión. Si deseas puedes eliminar tu Cuenta desde la sección Mi Cuenta opción Eliminar Cuenta dentro de Tottus App. Asimismo, puedes ejercer los derechos que te otorga la ley respecto de tus datos personales escribiendo a datos.personales@falabella.com.

Ten presente que para comprar en los sitios deberás aceptar los Términos y Condiciones de venta respectivos.

Los productos que se ofrecen en las Plataformas solo pueden ser comprados por mayores de 18 años (adultos) mediante cualquiera de los medios de pago electrónicos disponibles en el Sitio, por lo que al aceptar estos términos y condiciones declaras bajo juramento ser mayor de 18 años. Si eres menor de 18 años, puedes usar este sitio sólo a través de tus padres o de un representante legal. Debes tener, al menos, 18 años para usar cualquiera de las funcionalidades del Sitio. El Sitio podrá suspender la participación de usuarios que se compruebe carecen de capacidad legal para usar los servicios ofrecidos, en cualquier momento, en forma temporal o definitiva, o cuando al registrarse brinden información que sea falsa, inexacta o fraudulenta.

6. ¿Cómo comprar o contratar servicios en este sitio?

La adquisición de productos y servicios ofrecidos en las Plataformas solo puede ser realizada por personas que tengan capacidad legal para contratar, sean personas naturales o jurídicas. Al registrar a una persona jurídica como usuario del Sitio, deberás tener poder para contratar a nombre de la misma y de obligarla en los términos de estos T&C.

Para hacer compras en este Sitio, deberás seguir los siguientes pasos:

6.1) Ingresa a la plataforma.

6.2) Ingresa tu dirección de despacho dentro de la zona de cobertura disponible.

La cobertura contempla despachos desde las siguientes tiendas y con una distancia de 4 KM lineales, aproximadamente, de acuerdo con el mapa de cobertura para el envío rápido:

Lima

Tottus La Fontana, Tottus Angamos, Tottus La Marina, Tottus Huaylas, Tottus Bellavista, Tottus Lima Centro, Tottus Megaplaza, Tottus Atocongo, Tottus Calle 7, Tottus Santa Anita, Tottus San Hilarion, Tottus San Luis, Tottus Agustino, Tottus Puruchuco, Tottus Puente Piedra, Tottus Los Olivos, Tottus Comas, Picking Center Panamá, Tottus Villa El Salvador, Tottus Begonias, otros Tottus.

Provincias

Tottus Trujillo Mansiche, Tottus Arequipa Porongoche, Tottus Arequipa Cayma, Tottus Piura, Tottus Chiclayo, Tottus Ica.

6.3) Selecciona tus productos de interés, de entre los que están disponibles en la plataforma. Estos productos pueden variar en el tiempo. Para ver el detalle de cada producto presiona en la descripción del producto. En las Plataformas encontrarás un listado de las distintas categorías de productos que ofrecemos. Si buscas un determinado producto, utiliza el buscador que está en la parte superior de tu pantalla, ingresa una palabra clave para la búsqueda (por ejemplo, “manzana”) y aparecerá una lista con los productos disponibles en la plataforma que tengan incorporada esa palabra en su marca, en su descripción o en su denominación comercial. Luego agrega los productos que hayas elegido en el carro de compras.

6.4) Inicia sesión ingresando tu dirección de correo electrónico y tu contraseña. Si aún no has creado tu Cuenta, regístrate.

6.5) Si decides salir de la plataforma y volver más tarde, al reingresar podrás rescatar el carro y continuar con tu proceso de compra, siempre que el producto esté disponible.

Se aplicará el precio que esté vigente al momento de la compra y el medio de pago elegido al retomar al proceso de compra.

6.6) Selecciona las condiciones de despacho y entrega de los productos adquiridos entre las que se encuentren informadas en la plataforma. Al indicar los datos de tu solicitud de despacho, recuerda revisar que tu nombre, domicilio, documento de identidad, dirección de correo electrónico y teléfonos de contacto sean correctos. Cualquier dato consignado erróneamente u omitido por el usuario o cliente en el formulario podrá ser considerado como una compra nula o inexistente. De darse este supuesto, en caso el usuario realice de forma posterior otra compra, las condiciones de nuestros productos y/o servicios podrían haber variado.

6.7) Esta información es fundamental para una correcta y oportuna entrega de tus productos en tu domicilio, o en el lugar que hayas indicado para la entrega. La información del lugar de envío y sus referencias son de exclusiva responsabilidad del cliente.

6.8) Infórmate en la plataforma sobre el costo que corresponde por envío que se cargará a tu medio de pago asociado en tu compra, antes de que termines tu compra, te recordaremos este cobro. El envío de productos se efectuará por empresas de transporte especializadas, según el horario y condiciones pactadas al momento de la compra. El personal de transporte no está autorizado para instalar, armar, intervenir o alterar los productos en el domicilio.

6.9) Para envío rápido: Recuerda que el lugar físico donde se realiza la entrega debe asegurar las condiciones mínimas para el acceso del medio de transporte, esto es, disponibilidad de estacionamiento y horario de acceso. Los productos se entregarán en la puerta principal de la dirección indicada. En el caso de edificios, la entrega está garantizada a la puerta del edificio. En caso de que el domicilio sea en un segundo a más pisos, el pedido será entregado en la puerta principal de la entrada a la calle, no teniendo permitido subir a más pisos.

Para envío programado: Aquellos que se realizan desde una bodega, centro de distribución y retiro en tiendas (en adelante, “**Envío Programado**”), El despacho de tus productos se efectuará según el horario y condiciones indicadas al momento de la compra. Verifica que los productos correspondan a los que compraste y que estén en perfectas condiciones, antes de aceptarlos. Ten en cuenta que, para realizar la entrega de tu pedido de manera correcta y oportuna en el domicilio consignado; es posible que el transportista a cargo o Servicio al cliente te contacte al número telefónico que ingresaste al crear tu número de pedido. Asimismo, la entrega del producto se realizará en la puerta de tu domicilio o si es un edificio/condominio, se entregará en la entrada o recepción de este, solo pudiendo subir hasta el tercer piso del edificio y si las condiciones logísticas del inmueble lo permiten.

6.10) Al aceptar la compra, quedará colocada tu solicitud, se desplegará en tu pantalla una descripción del producto, su precio al momento de colocar la solicitud de compra (según el lugar de despacho), la hora y lugar de entrega, el valor total de la operación y las demás condiciones de tu solicitud de compra. Asimismo, se te remitirá un correo mediante el cual te informan que se recibió la solicitud del pedido. Posteriormente, una vez el pedido supere el proceso de validación y proceda la recolección de los productos, se enviará un mail de confirmación de tu solicitud de compra al correo registrado en Tu Cuenta, con los datos de tu boleta de venta.

6.11) Se efectuará el cobro en el medio de pago por el valor de la solicitud de compra. Cuando tus productos estén listos para pasar por caja a la hora del despacho, podemos tener 3 escenarios: i) que el monto de tu compra haya resultado mayor

al monto cobrado (por ejemplo, porque decidiste agregar o sustituir productos), en cuyo caso devolveremos la totalidad del monto inicialmente cobrado a tu medio de pago y procederemos al cobro del monto final de tu compra; ii) que el monto de tu compra haya resultado menor al monto cobrado (por ejemplo, porque decidiste retirar un producto, no contábamos con el producto o el sustituto era de menor valor), en cuyo caso abonaremos a tu medio de pago el monto de la diferencia; y iii) que el monto de tu compra haya resultado exactamente igual al monto inicialmente cobrado, en cuyo caso se conserva el monto cobrado.

En los casos de devolución de montos conforme lo indicado en el párrafo anterior, éstos podrían tardar en ser procesados por la entidad emisora de tu medio de pago, conforme a los plazos internos de cada entidad bancaria, desde que realizamos la devolución al momento del cobro final al momento del despacho, según los escenarios antes explicados, por lo que es importante que consideres esto al momento de realizar tu compra y aceptar estos T&C.

Recuerda que los productos son sustituidos y/o agregados de acuerdo a tu aprobación, la cual puedes otorgar mediante el chat de la plataforma (ver “Comunicación y Servicio al Cliente”).

6.12) Los productos deben ser recibidos por una persona mayor de edad.

Si la entrega se realiza a un tercero (familiares, asesor/a del hogar, conserjes, o similares) y este no indica una “no conformidad” en la entrega del producto, entenderemos que el producto fue recibido satisfactoriamente, bajo responsabilidad del cliente que realizó el pedido. Asimismo, al momento de la entrega se podrá realizar el registro fotográfico de los productos entregados para sustentar la entrega.

6.13) Al momento de recibir el pedido, debes revisar que los productos entregados cumplan con las características solicitadas. Si no hubiese ninguna observación de tu parte, el transportista dará por finalizado el envío satisfactoriamente. En caso el/ los productos (s) no cumpla(n) con las características señaladas por ti al momento de tu compra, el transportista se llevará dicho producto para realizar el respectivo cambio, sin costo de envío para ti. Si, eventualmente, no hubiera otro producto disponible para hacer el reemplazo, se dejará sin efecto la compra del producto disconforme, pudiendo otorgarte en tu cuenta un cupón por el monto equivalente al costo del producto rechazado o, en último caso, emitiremos una nota de crédito y abonaremos el precio en el mismo medio de pago que hubieras utilizado. En caso el producto sustituto tenga un precio mayor al precio original, deberás asumir la diferencia del precio del producto, pero el envío será gratuito. En el caso de que desees agregar productos luego de la creación de tu orden, puedes realizarlo hasta antes de que finalice la recolección de tu pedido lo cual será informado en el “seguimiento de la compra”, recuerda que está sujeto a la disponibilidad de stock y se agregará con el precio normal del producto, no se aplicará descuento de etiqueta, banner o tarjeta asociadas a promociones.

6.14) En las plataformas no tenemos un monto mínimo de compra.

6.15) El envío de la compra se podrá realizar a través de empresas especializadas de transporte adecuadas para el peso y volumen de tu compra.

6.16) La plataforma de compra está dirigida a consumo familiar, por lo que el máximo de compra por producto es de 6 unidades, salvo que se indique lo contrario en los banners promocionales.

6.17) El cliente podrá visualizar en la plataforma el proceso de su compra: Solicitud recibida / En preparación / En camino / Entregado.

6.18) Una vez confirmada tu compra, recibirás en tu correo electrónico los datos que te permitirán descargar tu boleta de venta electrónica a través de : <https://dte.falabella.com/dteportalfapr/publica.do?prm=bwCVVzUq8z2ZQzdeyuN7veCXud%2B2yE5eN0yRi37MluFRoGo0LL%2Fu9Q%3D%3D>. Sin perjuicio de ello, adicionalmente, recibirás la boleta en físico con la entrega de tu compra

7. Criterios de sustitución

Envío rápido

En caso de que selecciones un producto y éste no estuviese disponible en la tienda, el picker se contactará por el chat de la plataforma durante la recolección de la compra, para informarte y ofrecerte uno o más productos alternativos dependiendo de la disponibilidad de tienda. Si no podemos comunicarnos para ofrecerte sustitutos o estos no fueron aprobados por el cliente, enviaremos únicamente los productos disponibles y toda variación de stock conforme a la disponibilidad de la tienda designada según cobertura será descontado del valor final de la boleta.

Envío programado

No se realizará el reemplazo de productos una vez que hayamos recibido tu solicitud de compra. En caso de que hayas solicitado más de una unidad de productos (SKU) y alguno de ellos no se encuentre disponible, dicho SKU será eliminado de tu orden, incluyendo todas sus unidades y se procederá al envío de los productos disponibles.

8. Cancelación de pedido

Envío rápido

Cliente puede cancelar su compra, sin costo alguno, hasta 5 minutos después de realizada la compra, los cuales se contarán desde que llega al cliente el correo de que se recibió la solicitud de compra. Luego de este tiempo, se cobrará el costo de envío pactado al momento de la compra. Además, en los casos en los que el/ los productos(s) ya haya(n) sido cobrado(s) a su medio de pago elegido, no se devolverán los montos correspondientes a productos perecibles, comida preparada y el gasto de envío.

Envío programado

Cliente cuenta con el botón de autogestión *cancelar pedido*. En las plataformas, donde podrá solicitar la cancelación, esta solicitud podría ser aprobada o rechazada, si tu orden ya salió a reparto, no podremos realizar la cancelación y deberás rechazar la entrega en caso no desees contar con la compra. En caso sea aprobado, la cancelación se generará de forma automática y se realizará la devolución total al medio de pago que utilizó inicialmente.

Si la orden ya salió a ruta y el botón de autogestión no permite cancelar o ya no aparece visible, cuenta con los canales de comunicación, LiveChat y correo electrónico para que por esos medios solicite su cancelación o puede rechazar la orden al momento de la entrega.

9. Devolución de dinero

Las devoluciones de cualquier pago que se efectúen en los casos de cancelación de pedidos o devolución después de la entrega se realizarán a través del mismo medio de pago utilizado para la compra con excepción de las fallas de reembolso que pueden ocurrir en el proceso, si eso pasara nos comunicaremos para brindarte opciones de

abono. Si el reembolso se genera de forma automática, el plazo de devolución de dinero para compras efectuadas online con tarjeta de crédito y/o débito dependerá de las políticas del banco emisor de la tarjeta del cliente.

10. Horario de atención del servicio

El servicio de compra para envío rápido se encontrará disponible de lunes a domingo entre las 08:00 y 22:00 horas, según ventana de horario disponible al momento de la compra (la última hora de despacho será a las 22:00), salvo 25 de diciembre y 1 de enero, fechas en las que no estará disponible el servicio. Este horario podrá ser modificado sin previo aviso de acuerdo con las disposiciones o restricciones del gobierno central o local.

Para el caso de envíos programados, el despacho se realiza de 9:00 am a 9:00 pm durante la fecha coordinada de entrega, salvo días feriados en los que se podría no realizar entregas y nos encontramos también a disposición de restricciones gubernamentales.

11. Plazo de entrega y de espera

La compra será entregada en el rango horario elegido al momento de realizar el pedido, según la dirección de envío o la cantidad de productos solicitados. Las Plataformas no se hacen responsables si el mail registrado por el cliente está errado, tiene SPAM, bandeja llena o cualquier otro motivo ajeno a la plataforma que no le permitan al cliente recibir el/los mails de confirmación, considerándose una comunicación válida a la dirección de correo registrada por el cliente.

Envío rápido

Si no te encuentras en la dirección registrada al momento de la llegada del transportista con tu pedido, trataremos de contactarte por teléfono al número registrado en Tu Cuenta, para avisarte y esperar un máximo de 15 minutos. No se realizarán devoluciones de dinero de productos perecibles y comida preparada si la entrega del pedido no puede ser realizada por no encontrarte en la dirección durante el tiempo de compromiso de envío. En consecuencia, el pedido será anulado, total o parcialmente, según corresponda, haciendo el cobro de dichos productos perecibles, comida preparada y el costo del transporte.

Envío programado

Con despacho a domicilio, realizaremos una primera entrega en la fecha pactada, de acuerdo al motivo de la falla de entrega, realizaremos una segunda visita, luego de ello si no es entregado, el pedido quedará anulado.

12. Mandato para la contratación de las empresas de transporte

De acuerdo con lo establecido en el artículo 1790 del Código Civil peruano, a través de la aceptación de estos Términos y Condiciones otorgas a Tottus un mandato con cargo de gestión para que, actuando en tu nombre, por tu cuenta e interés, elijamos y contratemos con empresas especializadas el servicio transporte de los productos adquiridos a través de la plataforma.

Este mandato comprende la coordinación, selección y seguimiento del servicio de transporte, y está sujeto a un cargo por gestión logística, el cual forma parte del monto total cobrado por concepto de despacho. Este cargo es cobrado por Tottus por la ejecución de las gestiones necesarias para contratar dicho servicio y no corresponde al precio que la empresa de transporte establece directamente.

Tottus no presta el servicio de transporte ni se ni le considera proveedor de dicho servicio. Las empresas especializadas contratadas son las únicas responsables frente a ti por la ejecución de la entrega de los productos.

La aceptación de este mandato es irrevocable durante la vigencia del proceso de compra y envío, ya que su revocación haría imposible completar la entrega de los productos adquiridos mediante la plataforma.

13. Despacho y entrega de los productos

13.1. Si prefieres que despachemos los productos a una dirección específica dentro de la zona de cobertura, debes señalar el lugar de entrega y el tipo de despacho de entre aquellos que estén disponibles en las Plataformas. Si los productos están almacenados en diferentes lugares, podrán despacharse en forma separada, según la alternativa disponible que hayas escogido. Por tal motivo y, también, dependiendo del método de entrega que elijas al ingresar tu solicitud de compra, podrá existir más de un costo de despacho. En cualquier caso, podrás visualizar el costo total de despacho de tu pedido al finalizar la compra y antes del pago. Es muy importante que ingreses la dirección de envío de manera completa y exacta para que tu pedido sea entregado sin inconvenientes. Si no contamos con empresas de transporte especializado o logística al lugar al que quieras despachar un producto que quieras comprar, las Plataformas no te dejará finalizar la solicitud de compra y te informará que tu pedido no puede ser entregado en la dirección solicitada.

13.2. El despacho de tus productos se efectuará según el horario y condiciones indicadas al momento de la compra. Verifica que los productos correspondan a los que compraste y que estén en perfectas condiciones, antes de aceptarlos. Ten en cuenta que, para realizar la entrega de tu pedido de manera correcta y oportuna en el domicilio consignado; es posible que el transportista a cargo o Servicio al cliente te contacte al número telefónico que hubieras indicado al registrarte. Asimismo, la entrega del producto se realizará en la puerta de tu domicilio o si es un edificio/condominio, se entregará en la entrada o recepción del mismo.

13.3. Recuerda que el lugar físico donde se realiza la entrega debe asegurar las condiciones mínimas para el acceso del medio de transporte, esto es, disponibilidad de estacionamiento y horario. Ten en cuenta que, en caso de existir dificultades de acceso, tales como trabajos de remodelación de pistas, falta de infraestructura u otros que impidan la entrega del producto al domicilio elegido, las Plataformas realizarán la anulación de la compra y se reembolsará según el medio de pago que se utilizaste.

13.4 El transportista que entrega el pedido, no realiza servicios de armado ni instalaciones. Asimismo, los clientes no deben realizar ningún pago al transportista por ningún concepto. Si el producto requiere alguna instalación como Therma o gas, debe comunicarse al número de la marca y coordinar la fecha. Para algunos productos, como: Muebles, roperos, escritorios, bicicletas importadas y demás productos seleccionados que requieran armado, puedes contratar el servicio de la empresa Soportex. Es importante considerar que Soportex es una empresa tercera e independiente de Tottus. Por ello, la coordinación, horario y costo de armado debe realizarse directamente con Soportex, encontrándose además sujeta a la cobertura y disponibilidad de dicha empresa. Una vez que recibas el producto, podrás comunicarte al número 955 743 920 o al correo servicios@soportex.pe. En ese sentido, Tottus no interviene ni asume responsabilidad por el servicio de armado ni por cualquier inconveniente que pudiera derivarse de su prestación o coordinación con Soportex.

13.5 Es responsabilidad del cliente que una persona mayor de 18 años debidamente identificada con DNI, se encuentre en la dirección el día de la entrega. Si la entrega se

realiza a terceros (familiares, asesor/a del hogar, conserjes, o similares), este también deberá identificarse y brindar conformidad en la entrega del producto, entenderemos que el mismo fue recibido satisfactoriamente, bajo responsabilidad del cliente. Asimismo, como medida de seguridad el transportista realizará el registro fotográfico de la entrega de tu pedido afuera del domicilio o en conserjería, según corresponda. En caso de entrega programada y si se requiera, el cliente o tercero responsable, deberá firmar la guía de remisión en señal de conformidad de la entrega, consignando su nombre y DNI.

13.6 Las Plataformas no pueden garantizar el envío de productos a algunas zonas geográficas que no cuenten con cobertura por parte de las empresas de transporte u operadores logísticos. Cuando esto suceda, las Plataformas no dejarán finalizar la solicitud de compra. El App te avisará que no cuentas con cobertura y no podrás seleccionar productos. En caso de que no sea posible efectuar la entrega debido a errores o falta de información en la dirección o en los datos de contacto proporcionados por el cliente, el pedido será anulado y notificado por correo electrónico y podrás visualizar el estado en las Plataformas. En estos casos, la devolución no incluirá el costo del despacho, ya que dicho servicio fue efectivamente realizado. En caso de querer realizar una rectificación para poder reactivar la entrega de tu producto, por favor contacta a nuestro correo consultasperu@tottus.com.pe para realizar la solicitud y obtener más información.

13.7 Para envíos programados a casa del cliente: En el caso de que el despacho no pueda ser concretado en la fecha seleccionada por el cliente, debido a que no se encuentra ninguna persona para recibir el producto, Tottus reprogramará la entrega de forma automática para la siguiente fecha disponible y notificará al cliente por cualquiera de estos medios: SMS, teléfono, correo electrónico, WhatsApp, siendo responsabilidad del cliente estar atento a la nueva entrega. Tottus sólo se compromete a hacer una única reprogramación adicional al primer envío.

13.8 En caso el cliente no se encuentre por segunda vez consecutiva, se procederá a anular la orden de compra y los datos del cliente serán ingresado como "cliente ausente". La devolución se realizará según el medio de pago utilizado en la transacción de la compra original.

13.9 En general, Tottus no incurrirá en responsabilidad por caso fortuito o fuerza mayor y cualquier otra similar, en caso estos hechos le impidan cumplir algunas de las obligaciones asumidas frente al cliente, en cuyo caso podrá realizar la reprogramación de la entrega de la respectiva compra o en su caso quedará sin efecto la compra o adquisición de los productos, extinguiéndose las obligaciones a cargo Tottus. Habiendo quedado sin efecto la compra, Tottus procederá a efectuar la devolución al cliente de las sumas pagadas para la compra de bienes, mediante abono al mismo medio de pago empleado por el cliente para la compra de bienes que quedó sin efecto por las causas de fuerza mayor o caso fortuito.

14. Compra online retira en puntos habilitados

Si prefieres que te entreguemos tu pedido en alguno de los puntos habilitados, solo debes seleccionarlo de entre los que estén indicados en La plataforma Web de Tottus al momento de hacer tu solicitud de compra, donde también podrás elegir una fecha de recojo. Una vez que tu pedido esté disponible para retiro te enviaremos correo electrónico. Junto con este aviso, recibirás un código QR (código de respuesta rápida, o "Quick Response Code", por su sigla en inglés), que te permitirá retirar tu pedido sin necesidad de presentar tu documento de identidad o número de pedido. Este código QR se genera y se envía automáticamente para todas las compras con retiro en puntos habilitados, y puede ser utilizado directamente por ti o por la persona a quien se lo compartas.

Contarás con un plazo de cinco (7) días calendario para retirar tu pedido, contados desde la fecha en que recibas el aviso.

Debes tener presente que cualquier persona que tenga acceso a ese código QR podrá retirar el pedido, sin verificación adicional de identidad. Por tanto, su uso y resguardo es de tu entera responsabilidad. Si decides reenviar el código a otra persona para que retire el producto en tu nombre, lo harás bajo tu exclusiva responsabilidad.

En caso no presentes el referido código QR, también podrás retirar tu compra mostrando tu documento de identidad en físico para la validación correspondiente. Si autorizaste a otra persona para que retire tu compra, esa persona deberá informar el número de pedido e identificarse con su documento de identidad en físico. Por motivos de seguridad, solo puedes autorizar a una persona para que retire tu compra y dicha autorización debe realizarse exclusivamente al momento de ingresar tu solicitud de compra.

Si seleccionaste la opción de retirar tu pedido desde alguno de los locales habilitados para ello, ten presente que estará disponible en la fecha indicada en el Sitio al momento de efectuar la solicitud de compra, en el horario de funcionamiento del local. Además, podrás ser notificado por correo electrónico.

En determinados casos, el retiro en puntos habilitados podrá tener un costo adicional asociado al traslado y puesta a disposición del pedido en el punto seleccionado, el cual será informado al cliente antes de finalizar la compra. La selección de dicha opción y la finalización de la compra implican la aceptación de dicho costo. En caso de devolución del producto por cambio de parecer o de no ir a recogerlo dentro del plazo habilitado y comunicado, el reembolso comprenderá únicamente el valor pagado por éste, no incluyendo el costo por retiro en tienda previamente informado y aceptado.

Una vez transcurrido el plazo y el horario seleccionado para retirar tu pedido, sin que lo hayas hecho, la compra de alimentos perecibles de tu pedido, en caso de existir, será dejada sin efecto y los productos serán destruidos por razones de seguridad. El precio pagado por ellos no será reembolsado. Si tu pedido incluye productos alimenticios no perecibles, éstos estarán disponibles en el local seleccionado durante siete (7) días calendario a contar de la fecha de retiro. Una vez transcurrido este plazo, la compra de esos productos será dejada sin efecto, y se te abonará el precio pagado por los productos no perecibles al mismo medio de pago que hayas utilizado. Si tu pedido consideraba un costo de despacho, éste no será devuelto.

15. Derechos que tienes al comprar en Tottus

Nuestra prioridad es que te sientas contento y satisfecho con las compras que realizas. También, nos interesa que tengas la tranquilidad y sientas nuestro respaldo en todo momento. Por eso, además de las garantías y las ofrecidas por los fabricantes, tenemos beneficios adicionales para entregarte una experiencia realmente satisfactoria. En relación con lo anterior, y no obstante las condiciones que se indican como requisitos para el cambio o la devolución de un producto, Tottus velará por buscar la mejor solución para sus clientes, pudiendo hacer excepciones en su beneficio.

A continuación, te explicaremos en qué consisten las garantías y beneficios a los que te puedes acoger al comprar a través de Tottus.

A) SATISFACCIÓN GARANTIZADA PARA PRODUCTOS LOCALES

Envío programado: Si te arrepentiste del producto que compraste, prefieres otro, no es de tu talla, o simplemente cambiaste de opinión, no te preocupes, puedes devolverlo sin problemas.

Nuestro compromiso de Satisfacción Garantizada te permite solicitar la devolución de tu producto hasta 30 días después de la fecha en que lo hayas recibido, sin costo adicional, en puntos de devolución únicamente autorizados, los cuales se encuentran informados en la sección “Mis compras” del Sitio web. Existen productos que no se pueden devolver si te arrepientes de la compra. Conoce cuáles son en el link [“Productos con excepciones”](#)

Las devoluciones deben ser solicitadas en la sección “Mis Compras” del Sitio. Para hacer uso de esta Satisfacción Garantizada, bastará con que presentes tu boleta en Tottus. Recuerda que el producto que quieres devolver debe estar con todos sus accesorios, embalajes originales, con todos los regalos promocionales asociados a la compra, dentro del empaque original y el producto debe estar en perfecto estado sin uso. En casos de satisfacción garantizada (cambié de opinión o arrepentimiento), sólo se realizará la devolución del dinero de los productos devueltos, mas no del costo de despacho. Por otro lado, si tu producto NO es fácil de transportar te ofreceremos a través de la sección “Mis Compras” el botón de autogestión ***Devolver producto***.

Considera que esta garantía no aplica con respecto a motocicletas, ropas interiores, plantas, alimentos/bebidas, medicamentos, vitaminas, suplementos, productos previamente instalados, baterías de auto y pinturas de un color a pedido salvo que presenten un defecto/desperfecto de origen o de fábrica.

B) GARANTÍA

En caso de que un producto adquirido a través de Tottus presente problemas de funcionamiento o daños, podrás contactarte con nosotros quienes proporcionaremos los datos del proveedor para que éste te brinde un soporte adecuado a su solicitud de garantía.

El tiempo de garantía lo establece el proveedor o el fabricante a través de la descripción del producto en Tottus y/o en la “cartilla de garantía” que te llegará junto al producto.

Ten en cuenta que el proveedor de tu producto tendrá el derecho de hacer una revisión técnica de éste de manera previa, para poder determinar el origen de la falla reclamada. Si el producto se hubiera deteriorado por mal uso del consumidor, no se debería aplicar la garantía. Asimismo, es necesario que cuentes con tu comprobante que acredite de manera fehaciente la compra realizada, que puedes ubicar en “Mis Compras”.

Para ejercer la garantía debes coordinar previamente con el equipo de soporte de Tottus, vía LiveChat o correo electrónico, consultastottuspe@Tottus.com.pe, y una vez realizada la coordinación podrás entregar el producto directamente en las ubicaciones habilitadas para este efecto, las que se encuentran disponibles en el Sitio, en la sección “Mis compras”. Para productos de mayor tamaño, tales como refrigeradores y lavadoras, también puedes ingresar tu solicitud de retiro del producto a través del Sitio en la sección “Mis compras”. Ante cualquier duda puedes revisar las Preguntas Frecuentes en la sección “Centro de Ayuda” de Tottus; o bien, puedes ingresar tu consulta en la sección “Mis Compras” del Sitio.

Cada fabricante cuenta con sus propias políticas de aplicación de garantía. Sin embargo, recomendamos tomar en consideración los siguientes lineamientos para determinar cuando existe una falla o defecto en el producto:

a) Cuando los productos sujetos a normas de seguridad o calidad de cumplimiento obligatorio no cumplan las especificaciones correspondientes;

b) Cuando los materiales, partes, piezas, elementos, sustancias o ingredientes que constituyan o integren los productos no correspondan a las especificaciones que ostenten o a las menciones del rotulado;

c) Si cualquier producto, por deficiencias de fabricación, elaboración, materiales, partes, piezas, elementos, sustancias, ingredientes, estructura, calidad o condiciones sanitarias, en su caso, no sea enteramente apto para el uso o consumo al que está destinado o al que el proveedor hubiese señalado en su publicidad;

e) Cuando después de la primera vez de haberse hecho efectiva la garantía y prestado el servicio técnico correspondiente, subsistieren las deficiencias que hagan al bien inapto para el uso o consumo a que se refiere la letra c). Este derecho subsistirá para el evento de presentarse una deficiencia distinta a la que fue objeto del servicio técnico, o volviere a presentarse la misma, dentro de los plazos a que se refiere el artículo siguiente;

f) Cuando la cosa objeto del contrato tenga defectos o vicios ocultos que imposibiliten el uso a que habitualmente se destine;

Fecha de vencimiento de los productos perecibles

Todos los productos perecibles que vendemos a través de Tottus, deben ser productos dentro de su vida útil, es decir no caducados y con fechas de vencimiento vigentes, las mismas que se encuentran en el empaque del producto conforme a la normativa vigente. De esta manera, Tottus deberá entregar productos como mínimo con un tiempo de vida útil (vigencia) de acuerdo a las características del producto, conforme a la siguiente clasificación:

LINEA	CLASIFICACIÓN	TIEMPO DE VIDA ÚTIL MÍNIMO (en días) PARA ENTREGA AL CLIENTE
CARNES	Carnes molidas, aderezadas, empanizadas	2
	Cortes de carnes y menudencias (res, pollo, cerdo, pavo, entre otros)	2
MASCOTAS	Comida Seca	30
PESCADOS	Pescados y mariscos	2
	Pescados y mariscos congelados	15
FIAMBRES	Salsas/aceitunas/encurtidos	2
	Embutidos	2
CONGELADO	Productos congelado en general	15
LÁCTEOS	Quesos Frescos, quesos semi-maduros y fundidos, maduros	2
	Leches frescas refrigerada	2
	Yogurts	5
PANADERÍA- PASTELERÍA	Panes a granel: dulces, salados, especiales	1

	Panes de panadería industrial	2
PLATOS PREPARADOS	Pollo rostizado, comida empacada, ensaladas, empanadas, gelatina, Del día flan	
ABARROTES	Abarrotes en general (Incluye bebidas)	5
	Alimentos para bebés	60
	Limpieza	30
PRODUCTOS DE CUIDADO DEL BEBÉ		30
GRAN CONSUMO NO COMESTIBLES	Belleza	30
	Cuidado personal e higiene	30

16. Plazos de devolución del dinero

Cuando corresponda que te reembolsemos dinero por algún motivo, éste será devuelto a través del mismo medio de pago utilizado en la compra. Los plazos para el procesamiento de tu solicitud de devolución de dinero se contarán a partir de la emisión de la nota de crédito, o del documento que legalmente corresponda, y varían según el medio de pago que hayas utilizado. A continuación, puedes revisar los plazos involucrados, según el medio de pago utilizado para efectuar la compra:

- Tarjeta de crédito CMR: de forma inmediata luego de emitirse la devolución
- Tarjeta de crédito y débito (Banco Falabella y otros bancos): hasta 72 horas luego de emitirse la devolución y depende del tiempo establecido por la entidad bancaria.
- Si el plazo se cumplió y aún no ves el movimiento en tu cuenta, te recomendamos contactar directamente a tu banco.

17. Medios de pago que podrás utilizar en este sitio

A menos que se señale una forma diferente para casos específicos, los productos y servicios informados en este Sitio solo pueden ser pagados por medio de:

- a) Tarjetas de crédito CMR Falabella, CMR Falabella Visa y CMR Falabella MasterCard.
- b) Tarjetas de crédito bancarias Visa, Mastercard, Diners Club International o American Express, siempre que mantengan un contrato vigente para este efecto con Tottus.
- c) Tarjetas de débito bancarias acogidas a los sistemas transaccionales que utiliza falabella.com.

El pago con tarjetas de débito se realizará a través de un sistema de pago electrónico definido por Tottus, que se encarga de hacer el cargo automático a la cuenta bancaria del usuario.

Si, por cualquier motivo, se dejara sin efecto una transacción y el pago fue realizado por alguno de estos medios, la devolución del precio se sujetará a las reglas que hayas

pactado con el emisor de tu tarjeta, según corresponda. Considera que todos los aspectos relativos al uso de estas tarjetas de crédito o de débito, como su fecha de emisión, caducidad, cupo, bloqueos, etc., se sujetará, en relación con la empresa que emite u opera la tarjeta, a lo pactado en el respectivo Contrato de Apertura y Reglamento de Uso de ese instrumento, que predominará de haber contradicción.

En el Sitio se podrán hacer ofertas especiales asociadas a uno o más medios de pago. Ten presente que determinados medios de pago podrían no estar disponibles para ciertos tipos de productos, o dependiendo del tipo de entrega que selecciones.

18. Políticas de seguridad

Las Plataformas adoptarán las medidas necesarias y prudentes para resguardar la seguridad de tus datos y de tu clave secreta de usuario. En caso de detectarse cambios en la información que has registrado en el Sitio, o bien, ante cualquier irregularidad en las transacciones relacionadas con tu identificación o la del medio de pago, o simplemente como medida de protección a tu identidad, se hará una validación al número telefónico asociado a la cuenta, por lo que podría llegarte un SMS para tu conformidad. En caso de que no se pueda realizar la validación por SMS, no se creará la orden de compra.

19. Atención de solicitudes, consultas y reclamos

Tottus podrá atender tus solicitudes, consultas y reclamos en caso estén relacionados con los servicios que nosotros brindamos directamente. En caso necesitaras comunicarte por fallas de funcionamiento de algún producto electro, puedes llamar directamente a los números de la marca, esta información se encuentra disponible en la página web de cada marca o en la cartilla de garantía que recibes con el producto. Si necesitas contactarte con soporte para tener orientación, ponemos a tu disposición los siguientes chats:

Envío rápido: 3 chats de comunicación para lo siguiente:

- Chat con el Shopper: Puedes comunicarte con el Shopper (persona que recolectará los productos para su envío) para sustituir o eliminar un producto de conformidad con lo establecidos en los numerales 7 y 8 de la cláusula quinta de estos T&C. El Shopper también se contactará contigo por este chat o a través de una llamada, en caso no encuentre disponible alguno de los productos que has seleccionado por variación de stock a fin de ofrecerte alguna alternativa. Este chat solo estará disponible hasta que el Shopper haya terminado de recolectar el pedido.
- Chat con el conductor: Puedes comunicarte con el transportista para corroborar su ubicación o hacer consultas sobre el tiempo de espera. Este chat estará activo desde que el transportista aparezca en el estado del proceso “en camino”. Así mismo, el conductor podrá comunicarse contigo una vez haya llegado al domicilio por este chat o a través de una llamada para coordinar la entrega o solicitar alguna referencia del punto de entrega.
- Chat de Soporte: Puedes comunicarte con nosotros a través del chat de soporte disponible en la plataforma durante todo el proceso, desde el pedido hasta la entrega, para sustituir o eliminar un producto de conformidad con lo establecidos en el numeral 9 de estos T&C, comunicar algún problema con el pedido o hacer consultas sobre el mismo. Para las comunicaciones, debes tener los antecedentes de la compra (boleta, reserva y/o número de solicitud de compra). Todas las comunicaciones realizadas y las decisiones tomadas a través de estos chats se considerarán como válidamente hechas por el cliente y quedarán registradas. Así mismo, el agente de soporte podrá comunicarse contigo por este chat o a través de una llamada. El chat de soporte quedará activo por 72 horas tras el cierre de la orden (ya sea por entrega o cancelación de esta).

Envío programado: Ponemos a tu disposición el chat de Soporte, con los mismos lineamientos anteriormente mencionados, además ponemos a tu disposición el correo consultastottuspe@Tottus.com.pe

20. Autorización para el tratamiento de tus datos personales

Nuestro compromiso es ofrecerte los productos y servicios que mejor se acomoden a tus necesidades. Para realizar ello, requerimos tratar ciertos datos personales tuyos. Por ello, te invitamos a leer nuestra Política de Privacidad donde podrás conocer qué datos recolectamos, cómo los recolectamos y demás información sobre el tratamiento que hacemos de los datos personales de nuestros clientes. Puedes encontrar nuestra [Política de Privacidad](#) en www.tottus.com.pe. Al aceptar este documento, aceptas nuestra Política de Privacidad y autorizas a Tottus, de conformidad con las normas que regulan la protección de la vida privada, a tratar tus datos personales que nos proporcionas al comprar nuestros productos y/o utilizar o contratar nuestros servicios, por cualquiera de nuestros canales de comunicación o venta, tanto presenciales como remotos, según las finalidades tratadas en esta cláusula.

Son datos personales, en adelante “Datos Personales” o simplemente “Dato” cualquier información que permita identificarte o te haga identificable, tales como tu nombre, número de documento de identificación, domicilio, teléfono, correo electrónico, datos de geolocalización, uso y visita del Sitio, historial de navegación y hábitos de compra, entre otros.

En virtud del consentimiento que nos entregas al aceptar estos T&C y la Política de Privacidad, estamos legitimados para hacer tratamiento de tus datos para lo siguiente:

a.- La finalidad principal es la gestión y ejecución de los contratos que celebres con o a través Tottus. Eso significa que nos autorizas a:

(i) gestionar la ejecución del o los contratos que celebras con o a través de falabella.com, responder tus consultas, reclamos, solicitudes, entre otras acciones que debamos realizar para gestionar estos contratos.

(ii) permitir la ejecución del o los contratos que celebres en el Sitio a través de cualquiera de los formatos dispuestos para tal efecto por Tottus

(iii) completar automáticamente los documentos necesarios para adquirir o canjear productos o servicios en las Empresas Falabella.

(iv) prevenir y detectar usos engañosos, fraudulentos o criminales de nuestros sistemas e instalaciones, lo cual es necesario para proteger los intereses legítimos de las Empresas Falabella y de sus respectivos clientes

(v) establecer un canal de comunicación para gestionar consultas, solicitudes y reclamos relacionados con ellos.

Estos Datos sólo serán tratados mientras sean necesarios para el cumplimiento de las finalidades obligatorias más aquel plazo necesario para el cumplimiento, salvo aquellos Datos que, por disposiciones legales o regulatorias vigentes, deban mantenerse.

En el caso que le preguntemos por su autorización para finalidades adicionales - suscripción, envío de publicidad y acciones de marketing- u otras finalidades y usted nos lo autorice de manera expresa, trataremos sus datos conforme lo establecido en dicha autorización.

Falabella.com será responsable del tratamiento de Datos que realicen todas las Empresas Falabella respecto de los Datos que comparta con ellas, siempre y cuando se encuentre habilitada para realizar esta compartición. Lo anterior, sin perjuicio de la responsabilidad que a cada una de ellas le quepa por cualquier incumplimiento de sus

obligaciones como responsables de acuerdo con las normas que regulan la protección de datos personales.

Puedes revocar en cualquier momento la autorización que entregas para tratar tus Datos Personales, en cuyo caso es posible que no puedas utilizar alguno o todos los servicios que ofrece Tottus. Es tu derecho pedirnos información sobre los Datos Personales tuyos que hayamos recolectado y ejercer tus derechos de rectificación, cancelación, oposición y todos los demás derechos que confieren las leyes sobre protección de datos personales. Para ejercer estos derechos solo deberás contactarnos al correo protegetusdatos@tottus.com.pe

De considerar que no ha sido atendido en el ejercicio de sus derechos puede presentar una reclamación ante la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales, dirigiéndose a la Mesa de Partes del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos: Calle Scipion Llona 350, Miraflores, Lima, Perú.

Asimismo, esta página cuenta con una política de privacidad la cual la puedes encontrar en el siguiente link ("[Ver política de privacidad](#)"). Al aceptar estos términos y condiciones también estarás aceptando estas políticas de privacidad.

21. Uso de Cookies.

Al aceptar este documento, además, autorizas a falabella.com el uso de cookies y tecnologías similares para personalizar y mejorar tu experiencia de cliente y para mostrarte publicidad online relevante en los términos que se indican a continuación.

Durante tu visita a los sitios web y aplicaciones móviles de Tottus, permaneces anónimo, a menos que tengas una cuenta en alguno de estos sitios en cuyo caso podríamos identificarte.

Las cookies son pequeños archivos de texto que contienen un identificador único que se almacena en el computador o aparato móvil a través del cual accedes al sitio web o aplicación móvil de Tottus de manera que aquellos pueden ser reconocidos cada vez que usas el sitio web o app. Puedes elegir deshabilitar en cualquier momento algunas o todas las cookies que utiliza falabella.com. Sin embargo, esto podría restringir tu uso de los sitios web y/o aplicaciones móviles y limitar tu experiencia en los mismos, ya que ciertas funcionalidades de estos sitios, como "mi carrito" y la de aceptar una orden podrían no funcionar con cookies desactivadas. Para más información sobre qué tipo de Cookies usamos o para qué las usamos, te invitamos a leer nuestra Política de Cookies que puedes encontrar en <https://www.tottus.com.pe/tottus-pe>

Asimismo, esta página cuenta con una política de uso de cookies la cual la puedes encontrar en el siguiente link ("[Ver política de cookies](#)"). Al aceptar estos términos y condiciones también estarás aceptando estas políticas.

22. Alcance de los precios informados en este sitio

Los precios ofrecidos en Tottus corresponden exclusivamente al precio del producto, impuestos incluidos, y no incluyen gastos de transporte, manejo, envío, instalación (a menos que hayas pagado por ese servicio, o que haya estado expresamente incluido con la compra de tu producto), accesorios (salvo aquellos que hayan estado expresamente incluidos con la compra de tu producto) u otros que fueren aplicables, los que se informarán en el carro de compras.

Cualquier cambio en las informaciones publicadas en este Sitio, incluyendo las referidas a mercaderías, precios, existencias y condiciones, es y ofertas, tendrá lugar antes de recibir una solicitud de compra, y solo se referirá a operaciones futuras, sin afectar, en caso alguno, derechos adquiridos por los consumidores.

Tottus hace sus mejores esfuerzos para que los precios que publican en el Sitio para sus productos sean los correctos, y así ocurre en casi la totalidad de los casos y ocasiones. Sin embargo, a pesar de todos esos esfuerzos, eventualmente podrían ocurrir errores humanos o de sistema en los precios publicados. En relación con lo anterior, te invitamos a que tus transacciones en el Sitio se ajusten a la buena fe que rige en los contratos en nuestro país. Es posible que no podamos procesar aquellas solicitudes de compra respecto de las cuales existan motivos fundados para estimar que han sido ingresadas con fines comerciales, en aprovechamiento de un error evidente, o en cualquier sentido contrarias a la buena fe que, de acuerdo a la ley, debe existir en la celebración y ejecución de los contratos.

23. Ofertas y promociones

Las ofertas consisten en el ofrecimiento de bienes o servicios a precios rebajados en forma transitoria, en relación con los habituales del respectivo establecimiento. En tanto, las promociones consisten en el ofrecimiento de bienes y servicios en condiciones más favorables que las habituales.

Las ofertas y las promociones disponibles en Tottus App o Tottus Web son válidas únicamente respecto de aquellas compras que signifiquen actos de consumo; es decir, aquellos que tienen por objeto satisfacer una necesidad personal o de un núcleo familiar. En consecuencia, las ofertas y las promociones que aparecen en el Sitio no son válidas para aquellas solicitudes de compra que sean ingresadas con la posterior intención de revender o comercializar de cualquier forma los productos de que se trate (fines comerciales). Los productos publicados en este Sitio son exclusivamente para consumo familiar, por lo que no se permite la adquisición de más de una oferta y/o promoción por persona y/o tarjeta de crédito. En caso de que se realice una compra superior a lo permitido, nos reservamos el derecho de anular el pedido.

Las ofertas y las promociones publicadas estarán vigente solo mientras se encuentren disponibles en este Sitio. En las promociones que consistan en la entrega gratuita o rebajada de un producto por la compra de otro, el despacho del bien que se entregue gratuitamente o a precio rebajado se hará en el mismo lugar al cual se despache el producto comprado, salvo que solicites, al aceptar la promoción u oferta, que los productos se remitan a direcciones distintas, en cuyo caso deberás pagar el valor del despacho de ambos productos. No se podrá participar en estas promociones sin adquirir conjuntamente todos los productos comprendidos en ellas.

Con respecto a productos que se encuentren en promoción, podrá aplicarse un máximo distinto de unidades que podrán ser comprados por cada cliente, así como vigencia y stock particular lo cual será informado en las condiciones que sean aplicables a cada actividad publicadas en el Sitio.

Las ofertas (precios con rebajas) cuentan con un stock mínimo de una (1) unidad para envío programado, en caso de que tu compra sea bajo la modalidad de envío express podrás adquirir hasta un máximo de 6 unidades.

La disponibilidad de los productos de las Plataformas se encuentra sujetas al stock existente. La publicación de un producto en nuestro Sitio no garantiza su disponibilidad, considerando que se producen compras simultáneas en tiempo real, por lo que es necesario completar y superar el proceso de compra. El stock se reservará solo cuando tu compra haya sido confirmada, y reciba la notificación de la misma.

24. Propiedad Intelectual

Todos los contenidos incluidos en este Sitio, como textos, material gráfico, logotipos, íconos de botones, códigos fuente, imágenes, audio clips, descargas digitales, compilaciones de datos, y en general el “look and feel” del Sitio son propiedad de

Falabella.com SpA o de sus proveedores de contenidos, y están protegidos por las leyes aplicables y convenios internacionales vigentes sobre propiedad intelectual. Los materiales gráficos, logotipos, encabezados de páginas, frases publicitarias, iconos de botones, textos escritos y nombres de servicios incluidos en este Sitio son marcas comerciales, creaciones o imágenes comerciales de propiedad de Falabella S.A. en Chile y en otros países. Dichas marcas, creaciones e imágenes comerciales no se pueden usar con relación a ningún producto o servicio que pueda causar confusión entre los clientes y en ninguna forma que desprestigie o desacredite a las Empresas Falabella. Las demás marcas comerciales que no sean de propiedad de Falabella S.A. y que aparezcan en este Sitio pertenecen a sus respectivos dueños.

Todos los derechos no expresamente otorgados en estos T&C son reservados por falabella.com SpA o sus cesionarios, proveedores, editores, titulares de derechos u otros proveedores de contenidos. Ningún producto, imagen o sonido pueden ser reproducidos, duplicados, copiados, vendidos, revendidos, visitados o explotados para ningún fin, en todo o en parte, sin el consentimiento escrito previo de Falabella.com SpA. No se puede enmarcar o utilizar técnicas de enmarcación para encerrar alguna marca comercial, logotipo u otra información registrada o patentada (incluyendo imágenes, texto, disposición de páginas, o formulario) de Falabella S.A., sin nuestro consentimiento escrito previo. Tampoco se puede usar meta etiquetas ni ningún otro “texto oculto” que use el nombre o marcas comerciales de Falabella S.A., sin autorización escrita previa de esta empresa. Se prohíbe hacer un uso indebido de este Sitio o de estas marcas, licencias o patentes. Lo anterior, sin perjuicio de las excepciones expresamente señaladas en las leyes aplicables.

Tottus respeta la propiedad intelectual de otros. Si adviertes una posible vulneración de los derechos de Propiedad Intelectual en los productos ofrecidos o crees que tu trabajo ha sido replicado en forma tal que constituiría una vulneración de tus derechos de propiedad intelectual, contáctate con nosotros al correo electrónico consultastottuspe@Tottus.com.pe

25. Tus publicaciones

En el uso de las Plataformas, en determinadas situaciones podrás generar y publicar comentarios, reseñas, fotografías de productos, entre otro tipo de contenidos (en adelante, las “Publicaciones”). Es importante que consideres que las Publicaciones que realices serán de tu responsabilidad, y deberás tomar los resguardos para proteger tu privacidad y la de tu entorno.

De igual forma, en la generación de este contenido, te obligas a no realizar publicaciones que reflejen comportamientos inadecuados, tales como, y sin que la enumeración sea taxativa, los siguientes:

- Contenido sexual, ya sea en su acceso propiamente tal o en su promoción y en especial si dicho contenido sexual se encuentra tipificado como ilegal en virtud de la ley aplicable.
- Subir o distribuir contenido que facilite la explotación o el abuso de menores de edad.
- Contenidos que expongan a otros usuarios a productos y servicios financieros dañinos o engañosos.
- Contenidos que faciliten o promuevan actividades ilegales.
- Contenidos que puedan ser perjudiciales o dañinos a la salud de las personas.
- Contenido que sea contrario a las normas de propiedad intelectual de terceros o de Tottus o afecte la libre competencia.

Tottus podrá mantener disponibles las publicaciones que realices para que puedan ser visualizadas por otros usuarios. Si consideras que las publicaciones de terceros reflejan comportamientos inadecuados como los enumerados en la presente cláusula, podrá reportarlos a través de nuestros [canales de atención](#).

26. Domicilios

El domicilio de Tottus es el de sus oficinas centrales: Av. Angamos Este Nro. 1805 Int. Piso 10, Distrito de Surquillo, Provincia y Departamento de Lima.

Para determinar la competencia de los tribunales, se podrá considerar el domicilio que nos hayas indicado al registrarte en el Sitio; y, si no has registrado un domicilio, se considerará el distrito donde tengas tu residencia. Sin perjuicio de lo anterior, siempre podrán aplicarse las reglas de competencia establecidas en las leyes aplicables. Si la solicitud de compra procede desde un país distinto al del domicilio del cliente, el contrato se entenderá formado en el lugar del domicilio del cliente.

27. Validez y Vigencia de los T&C

Versión actualizada al 28 de setiembre de 2026

Tottus podrá modificar estos T&C en cualquier momento, en la forma que aquí se señala. Toda modificación a los T&C que disponga Tottus, solo podrá tener efectos a futuro y se contarán desde su publicación en la web. En caso de que Tottus modifique estos T&C se te informará de estos cambios a través de una comunicación. La versión actualizada de los T&C se mantendrá publicada en la web y APP y será aplicable a toda nueva compra que realices con posterioridad a su entrada en vigencia. La aceptación de los T&C vigentes es un requisito indispensable para completar el proceso de compra. En caso de duda sobre la aplicación de versiones distintas a estos T&C, prevalecerá aquella que resulte más favorable al cliente.