

## **Términos y Condiciones**

Todas las solicitudes y compras que se realicen por la Web ([www.tottus.com.pe](http://www.tottus.com.pe)) y Tottus APP (en adelante conjuntamente las “Plataformas”), conllevan necesariamente la aceptación de estos Términos y Condiciones (en adelante “T&C”) y de nuestras Políticas de Privacidad.

### **I. TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE LAS PLATAFORMAS DE TOTTUS**

#### **1. Aspectos Generales**

Bienvenido a las Plataformas, los canales digitales de compras en línea de Hipermercados Tottus S.A. con RUC N° 20508565934. Estos T&C regulan el acceso en Perú a nuestra aplicación móvil y página web, y su uso por todo usuario o consumidor. En estas plataformas podrás usar, sin costo alguno, nuestro software para visitar, comparar y adquirir, si lo deseas, los productos que se exhiben aquí. Solo requerirás tener datos suficientes o conexión a WiFi. Te recomendamos leer atentamente estos T&C. Estos T&C se aplicarán y se entenderán incorporados en todas las compras que se realices mediante las Plataformas. Esas compras, el uso de estas Plataformas y la aplicación de estos T&C se someterán a las leyes de la República del Perú. También podrás acceder, en estas Plataformas, a los hipervínculos Despacho; Servicio al Cliente y otros, cuyo objeto es facilitarte el acceso e incrementar los beneficios de uso de las Plataformas y que pueden variar periódicamente, sin previo aviso. Realizaremos nuestros mejores esfuerzos para asegurar la disponibilidad, sin interrupciones, de los servicios de las Plataformas, así como en la ausencia de errores en cualquier transmisión de información que pudiera tener lugar. No obstante, y debido a la naturaleza misma de internet, no es posible garantizar tales extremos. Asimismo, el acceso a los servicios de las Plataformas podría ocasionalmente verse suspendido o restringido a efectos de la realización de trabajos de reparación o mantenimiento, o la introducción de nuevos productos o servicios. Procuraremos limitar la frecuencia y duración de tales suspensiones o restricciones.

#### **2. Oportunidades que ofrece las plataformas**

En las Plataformas puedes hacer tus compras online y elegir el despacho según las alternativas de rangos horarios que se ofrecen, a tu domicilio o a la dirección que selecciones dentro de la Cobertura.

#### **3. Cobertura**

La cobertura contempla despachos desde las siguientes tiendas y con una cobertura de 4 KM lineales, aproximadamente, de acuerdo al mapa de cobertura:

#### **TOTTUS**

##### **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.

#### **4. Tu Cuenta**

Si deseas comprar en estas Plataformas, 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 S.A.C., te permitirá iniciar sesión en las Plataformas de Tottus y, con el mismo usuario (correo electrónico) y contraseña, también podrás iniciar sesión en las distintas plataformas de las Empresas Falabella, tales como falabella.com y Sodimac.com.pe (en adelante, los Sitios). Con la aceptación de estos T&C, autorizas a que los datos que tenías en Falabella.com y/o en Sodimac.com.pe se unifiquen en esta nueva Cuenta, con la finalidad de brindarte una experiencia omnicanal. Por ello, cuando entres a tu Cuenta en cualquiera de las plataformas o Sitios de las Empresas Falabella, podrás ver los datos que hayas ingresado en tu Cuenta en cualquiera de estas plataformas o Sitios, 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 T&C. 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, Lima, Perú (en adelante, Falabella.com), de acuerdo a lo establecido en nuestra Política de Privacidad 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 registrará por la Política de Privacidad de la empresa, la misma que puedes encontrar en <https://www.falabella.com.pe/falabella-pe/page/seguridad-y-privacidad>.

El uso de la Cuenta y su contraseña es requisito para procesar una compra en este sitio y los demás Sitios ante sindicados, 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 y Plataformas. Todas las compras realizadas con tu contraseña serán consideradas válidas. Si lo deseas, podrás cambiar tu clave siguiendo el procedimiento establecido en las plataformas. 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 falabella.com o en Sodimac.com.pe, podrás ingresar con el mismo usuario y contraseña en estas plataformas. Dependiendo de cuál uses, se

generará un historial de compra diferenciado. Asimismo, si no tienes cuenta en falabella.com o en Sodimac.com.pe, podrás usar tu usuario y contraseña de estas plataformas para ingresar a esos Sitios. 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. Sino 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 T&C, o que un tercero haya usado tu cuenta en el Sitio, Falabella.com podrá dejar sin efecto las solicitudes de compra realizadas, dar de baja la Cuenta y hasta perseguir judicialmente a los infractores. Para lo anterior, Falabella.com usará 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 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 T&C. Si ello ocurre, le comunicaremos vía correo electrónico al usuario las razones de nuestra decisión, adjuntando los antecedentes disponibles que comprueben la conducta o el uso fraudulento y que estemos en condiciones legales de compartir. Si deseas solicitar la eliminación de tu Cuenta desde la sección Mi Cuenta opción Eliminar Cuenta dentro de las plataformas. Asimismo, puedes ejercer los derechos que te otorga la ley respecto de tus datos personales escribiendo a [datos.personales@falabella.com](mailto:datos.personales@falabella.com)

Ten presente que para comprar en los Sitios deberás aceptar los T&C 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 las plataformas, por lo que al aceptar estos T&C declaras bajo juramento ser mayor de 18 años. Si eres menor de 18 años, puedes usar estas plataformas sólo a través de tus padres o de un representante legal. Debes tener, al menos, 18 años para usar cualquiera de las funcionalidades de las plataformas. Las plataformas podrán 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.

## **5. Cómo comprar**

Para hacer compras en las Plataformas, deberás seguir los siguientes pasos:

1) Ingresa a la plataforma.

- 2) Ingresa tu dirección de despacho dentro de la zona de cobertura disponible.
- 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.
- 4) Inicia sesión ingresando tu dirección de correo electrónico y tu contraseña. Si aún no has creado tu Cuenta , regístrate.
- 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 y el medio de pago elegido al retomar al proceso de compra.
- 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.
- 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.
- 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.
- 9) 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.
- 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.

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 un promedio de 72 horas 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”).

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.

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.

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

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.

16) El máximo de compra por producto es de 6 unidades, salvo que se indique lo contrario.

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

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.

## **6. Mandato para la contratación de las empresas de transporte**

De acuerdo con lo establecido en el artículo 1790 del Código Civil peruano, para efectos de poder llevar al destino que elijas los productos comprados a través de las plataformas, a través de la aceptación de estos T&C, otorgas a Hipermercados Tottus S.A. un mandato para que, por tu propia cuenta, nombre e interés, elijamos y contratemos con empresas especializadas de transporte, para que te hagan el servicio de delivery de los productos comprados en la plataforma. Este mandato no se puede revocar, pues de lo contrario no podríamos prestarte el servicio de delivery por las Plataformas. Las empresas especializadas de transporte son responsables frente a ti por el servicio de delivery que ellos realizan.

## **7. Comunicación y Servicio de Atención al Cliente**

Ponemos a tu disposición 3 chats de comunicación para lo siguiente:

- Chat con el picker: Puedes comunicarte con el picker (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 picker 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 picker haya cerrado el pedido.
- Chat con el driver: Puedes comunicarte con el transportista para corroborar la ubicación del driver 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 driver 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.

## **8. Criterios de sustitución**

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.

## **9. Cancelaciones de pedido**

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 producto(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.

## **10. Devolución de dinero**

Las devoluciones de cualquier pago que se efectúen en los casos de cancelación de pedidos o en los casos establecidos en el numeral 5.13, siempre se realizarán a través del mismo medio de pago utilizado para la compra. El plazo de devolución de dinero para compras efectuadas online con tarjeta de crédito y/o débito será automático, sin embargo, el abono final en su medio de pago dependerá de las políticas del banco emisor de la tarjeta del cliente.

## **11. Horario de atención del servicio**

El servicio de compra 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 los 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.

## **12. 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. 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 10 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.

## **13. Política de cambio y devolución de productos y Reclamos**

En las Plataformas nuestra prioridad es que te sientas satisfecho con tus compras y respaldado por la atención que damos a nuestros clientes. Por eso, en los casos de producto dañado, incompleto o equivocado, procederemos con los cambios o devoluciones que necesites, previa evaluación correspondiente. Cualquier reclamo que tengas, puedes ingresarlo igualmente a través de nuestro Libro de Reclamaciones que se encuentra disponible en las Plataformas y sea prontamente atendido.

#### **14. Medios de pago que podrás utilizar en las plataformas**

A menos que se señale una forma diferente para casos u ofertas específicos, los productos informados en las plataformas sólo pueden ser pagados por medio de Tarjetas Visa, Mastercard, American Express, Diners, Tarjetas de crédito CMR y débito Falabella. El uso de estas tarjetas se sujetará a lo establecido en estos T&C y, en relación con su emisor, a lo pactado en los respectivos contratos.

#### **15. Alcance de los precios informados en las plataformas**

Las Plataformas no modificarán las condiciones bajo las cuales los clientes hayan efectuado sus compras. Mientras aparezcan en la plataforma, los precios informados estarán a tu disposición siempre que se tenga stock del producto, aunque no sean los mismos que se ofrezcan en otros canales de venta, como tiendas físicas, catálogos, televisión, radio u otros. En los cambios y devoluciones se aplicará el precio efectivamente pagado.

Los precios ofrecidos en las plataformas corresponden exclusivamente al precio del producto ofrecido, impuestos incluidos, y no incluyen gastos de transporte, manejo, envío, 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.

Tottus hará su mejor esfuerzo para que los precios que publican en las plataformas 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 por Tottus. En relación con lo anterior, te invitamos a que tus transacciones en las plataformas 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.

Cualquier cambio en las informaciones publicadas en las plataformas, incluyendo las referidas a mercaderías, precios, existencias y condiciones, promociones 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.

#### **16. Ofertas y Promociones**

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



Las ofertas y las promociones publicadas estarán vigentes solo mientras se encuentren disponibles en estas plataformas y no serán necesariamente las mismas que ofrezcan otros canales de venta de las empresas del Grupo Falabella u otros comercios. 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 despacha el producto comprado. No se podrá participar en estas promociones sin adquirir conjuntamente todos los productos comprendidos en ellas. Los productos y servicios publicados son exclusivamente para consumo familiar, NO MAYORISTAS. La cantidad máxima por cliente es de 6 unidades por producto durante toda la promoción, salvo que se indique lo contrario. Con respecto a los 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 publicada en las plataformas.

Las ofertas (precios con rebajas) cuentan con stock mínimo de 1 unidad.

La disponibilidad de los productos se encuentra sujeto al stock existente. La publicación de un producto en nuestras plataformas 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 reserva solo cuando tu compra haya sido confirmada y recibida la notificación de la misma.

## **17. Libertad para navegar y comprar productos y servicios**

La sola visita de las plataformas no te impone obligación alguna, a menos que hayas expresado en forma inequívoca y mediante actos positivos tu voluntad de adquirir determinados bienes, en la forma indicada en estos T&C.

## **18. Redondeo**

Según lo establecido por el Banco Central de Reserva del Perú (BCR) las denominaciones monetarias podrán ser redondeadas para el caso de transacciones en la modalidad de pago contra entrega en efectivo. Desde S/ 0,01 hasta S/ 0,09 serán redondeados a S/ 0,00. Sin embargo, para las transacciones en la modalidad de pago online con tarjeta de débito o crédito se mantendrán sin redondeo.

## **19. Validez y Vigencia de estos T&C**

Las Plataformas se reservan el derecho de actualizar y/o modificar estos T&C en cualquier momento, sin previo aviso. Por esta razón recomendamos revisar los T&C antes de cada compra. De producirse cualquier cambio o modificación de los presentes T&C, los vigentes serán publicados en nuestras plataformas.

## **20. Propiedad intelectual**

Todas las marcas comerciales utilizadas en este sitio, incluyendo el diseño y gráfica de esta página o App, son de propiedad de las Plataformas o pertenecen al propietario registrado de tales marcas, por lo que se reservan expresamente todos los derechos de propiedad intelectual, de acuerdo a lo estipulado en la legislación peruana.

## **21. Atención de solicitudes, consultas y reclamos**

Hipermercados Tottus S.A. podrá atender tus solicitudes, consultas y reclamos en caso estén relacionados con los servicios de entrega y recepción de productos, así como los relacionados con los productos mismos, como por ejemplo, problemas de información del producto, precio, publicidad, devoluciones, accesorios, stock, temas relacionados a la boleta o factura, u otros relacionados al producto.

## **22. Venta de Bebidas alcohólicas, tabaco, nicotina o sucedáneos**

Queda prohibida la venta de productos de tabaco, nicotina o sucedáneos y de bebidas alcohólicas a menores de 18 años, acorde a la ley 28681 y la ley 29517.

## **23. Contenido fotográfico como referencia**

Las fotos de productos presentadas en el sitio son referenciales, tienen por finalidad brindar una idea del producto a los clientes.

## **24. Delimitación de responsabilidad**

Las plataformas no se responsabilizan frente a los usuarios o terceros por los daños y perjuicios que sean consecuencia directa o indirecta de la interrupción, suspensión o finalización de los servicios ofrecidos por las plataformas.

## **25. Fecha de vencimiento de los productos de Tottus**

Todos los productos perecibles de Hipermercados Tottus S.A. (Tottus) que se venden a través de la aplicación son 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 garantiza que los productos que usted compra a través de las plataformas le llegarán como mínimo con un tiempo de vida útil (vigencia) de acuerdo con las características del producto, conforme a la siguiente clasificación:

<b>LÍNEA</b>	<b>CLASIFICACIÓN</b>	<b>TIEMPO DE VIDA ÚTIL MÍNIMO (en días) PARA ENTREGA AL CLIENTE</b>
	Carnes molidas, aderezadas, empanizadas	1
CARNES	Cortes de carnes y menudencias (res, pollo, cerdo, pavo, entre otros)	1
	Pescados y mariscos frescos	1
PESCADOS	Pescados y mariscos congelados	15
	Salsas/aceitunas/encurtidos	2
FIAMBRES	Embutidos	2
CONGELADO	Productos congelado en general	15

	Quesos Frescos , quesos semi-maduros y fundidos, maduros	2
LÁCTEOS	Leches fresca refrigerada	2
	Yogurts	5
	Panes a granel: dulces, salados, especiales	Del día
PANADERÍA- PASTELERÍA	Panes de panadería industrial	2
	Tortas	1
PLATOS PREPARADOS	Pollo rostizado, comida empacada, ensaladas, empanadas, gelatina, flan	Del día
	Abarrotes en general (Incluye bebidas)	5
ABARROTOS	Alimentos para bebés	60

¡Recuerde! Este es el tiempo de vigencia mínimo garantizado, es probable que sus productos tengan, particularmente, una vigencia mayor. En caso usted no reciba un producto con las características señaladas, usted tiene el derecho de rechazarlo y devolverlo dentro del mismo día de recibido, pudiendo optar por su reemplazo o la devolución al medio de pago empleado. Si no recibe el producto este es devuelto a tienda y se le otorga una Nota de Crédito y si después de aceptarlo no está conforme debe contactarse con la mesa de soporte de las Plataformas para gestionar la devolución o cambio.

Recomendamos a nuestros clientes almacenar los productos inmediatamente una vez recibidos, considerando las condiciones de conservación de los mismos: temperatura ambiente, refrigeración y/o congelación. De este modo, preservarán sus propiedades y características.

## **26. Base Legal - Tottus llegó a las playas del Sur (Playas 2024-2025)**

El beneficio de entrega a playas en 90 minutos es el delivery del surtido de Tottus Puntamar por medio de las Plataformas que permite abastecer a los clientes dentro de la cobertura entre el kilómetro 40km (playa Arica) al 53km (Playa Santa Maria) de la Panamericana Sur en Lima- Perú. Válido solo para compras realizadas en las Plataformas, dentro de la cobertura previamente mencionada desde Tottus Puntamar. Dinámica: Envío en 90 minutos sujeto a las ventanas horarias disponibles en las plataformas y la distancia al destino desde el picking center de Tottus Puntamar al momento de la compra. Este delivery sólo se realiza por método de pago en tarjetas permitidas por las Plataformas. Para acceder al beneficio de playas, el cliente debe haber ingresado una dirección dentro de las coberturas de las Plataformas. No existe un monto mínimo de compra. El costo por el servicio de entrega en playas será de 9.90 nuevos soles por pedido y en caso el cliente realice compras mayores a s/300 tendrá delivery gratis. Los envíos se realizarán de lunes a domingo y los horarios de entrega están sujetos a disponibilidad de ventanas de entrega comunicadas en la plataforma que sería entre las

8am y 10pm. El beneficio de “Despacho Gratis por compras mayores a S/180” con todo medio de pago dentro de las plataformas, NO APLICA para el servicio a playas del picking center de Tottus Puntamar. El vehículo esperará al cliente un máximo de 15 minutos desde que llega al punto indicado en el aplicativo hasta la recepción del pedido. Luego de este tiempo, el vehículo retornará a tienda y el pedido será cancelado. No será posible reprogramar el envío para horarios posteriores una vez que el vehículo se haya retirado del punto indicado. El pedido se entregará solo en la puerta de la casa del cliente o recepción de edificio indicado siempre y cuando se tenga acceso con la movilidad, de lo contrario la entrega deberá realizarse en la entrada del condominio. El plazo para la entrega del pedido se contabiliza desde que se genera la orden de compra en la plataforma.

## **27. Validez y vigencia de los T&C**

Estos T&C podrán ser modificados en cualquier momento, en la forma que aquí se señala. Toda modificación a los T&C que se disponga solo podrá tener efectos a futuro y se contarán desde su publicación en las Plataformas. En caso de que se modifiquen estos T&C se te informará de estos cambios a través de un pop up al momento de registrarte o al momento de concretar la compra (check in o el check out) y deberás aceptarlos mediante un click. En caso no te encuentres conforme con los cambios, no aceptes los nuevos T&C. La versión actualizada de los T&C se mantendrá publicada en las Plataformas.

**Versión actualizada al 18 de marzo de 2025**