

MALLPLAZA A TU CASA TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO

El presente documento establece los Términos y Condiciones de uso del servicio “**Mallplaza a tu casa**”, y regula el acceso o uso de dicho servicio por parte de sus Clientes.

Le solicitamos leer estas disposiciones antes de acceder y/o utilizar nuestro servicio. Al acceder y/o utilizar el servicio Mallplaza a tu casa, usted declara conocer y aceptar en su totalidad el contenido de los Términos y Condiciones, los cuales podrán ser actualizados de forma periódica.

PRIMERA: DEFINICIONES

- **Mallplaza:** Es la sociedad Mall Plaza Perú S.A., con RUC 20513669560.
- **Mallplaza a tu Casa:** Servicio que brinda Mallplaza, a través del cual pone a disposición de sus Clientes un Personal Shopper para la búsqueda y compra de productos dentro del Centro Comercial por encargo del Cliente, según el procedimiento detallado en el presente documento.
- **Cliente:** Persona natural o jurídica que utiliza el servicio Mallplaza a tu Casa.
- **Personal Shopper:** Persona designada por Mallplaza para realizar la labor de asesor, encargado de la búsqueda, compra y despacho del producto solicitado por el Cliente.
- **Producto:** Productos de moda (ropa, accesorios y/o zapatos) que sean materia del Pedido, y que son ofrecidos en cualquiera de las Tiendas disponibles del Centro Comercial.
- **Pedido:** Producto elegido por el Cliente, cuyo precio final de venta haya sido cancelado en su integridad, el cual será objeto de envío y distribución a la dirección designada.
- **Tienda:** Negocio cuyo establecimiento se encuentra ubicado al interior del Centro Comercial, el cual se encarga de la venta y comercialización del (los) Producto(s).
- **Whatsapp Mallplaza:** Número telefónico que Mallplaza pondrá a disposición desde su página web y/o desde los canales publicitarios correspondientes.

SEGUNDA: OBJETO DEL SERVICIO

Mallplaza a tu Casa es un servicio que Mallplaza pone a disposición de sus Clientes, el cual les permite contactar a través de la aplicación de mensajería Whatsapp o por teléfono, con un Personal Shopper, a quien podrán encargar la búsqueda y compra de Productos en las Tiendas disponibles en el Centro Comercial.

La compra del Producto se realizará por encargo del Cliente en la Tienda de su elección. Dicho Pedido será despachado a su domicilio, siempre y cuando haya pagado de forma previa el precio íntegro del producto y los cargos correspondiente, según el procedimiento establecido en los presentes Términos y Condiciones.

El servicio de Mall Plaza a tu Casa estará disponible en los Centros Comerciales Mallplaza Arequipa, Mallplaza Bellavista, Mallplaza Comas y Mallplaza Trujillo. Únicamente será posible recibir pedidos dentro del horario de atención de martes a domingo de 10:00 a 18:45 horas.

TERCERO: USO DEL SERVICIO

El Cliente podrá hacer uso del servicio Mallplaza a tu Casa, siguiendo los siguientes pasos:

3.1 Acceso y registro:

- i. El cliente deberá descargar la aplicación de mensajería Whatsapp en el dispositivo (*smartphone, tablet*, u otro que resulte compatible), y agregar como contacto al número de Whatsapp Mallplaza.
- ii. El cliente deberá enviar un mensaje al Whatsapp Mallplaza, donde se le solicitará identificarse y brindar los siguientes datos personales: Nombre; Número de DNI, Correo electrónico, Dirección y celular. Una vez identificado, el Cliente podrá entablar una conversación con un Personal Shopper, sujeto a la disponibilidad del personal.
- iii. El cliente podrá realizar la petición del servicio llamando por teléfono, donde se le solicitará identificarse y brindar los siguientes datos personales: Nombre; Número de DNI, Correo electrónico, Dirección y celular. Una vez identificado, el Cliente podrá entablar una conversación con un Personal Shopper, sujeto a la disponibilidad del personal.

3.2 Búsqueda de Producto:

- iv. El cliente podrá solicitar al Personal Shopper la búsqueda del Producto de su elección dentro del Centro Comercial. Para ello, el cliente deberá detallar, como mínimo: (a) Identificación del tipo de Producto (ej. Pantalón, Blusa, Zapato); (b) Descripción (color y talla deseados); (c) rango de precios (ej. Máximo S/100); (d) cantidad (ej. 1 unidad); y, (e) Tienda de preferencia dentro del Centro Comercial.
- v. El Personal Shopper realizará la búsqueda de un Producto que pueda cumplir, en la medida de lo posible, con las especificaciones brindadas por el Cliente. La búsqueda se realizará el mismo día de realizada la solicitud y dentro del horario de atención del Centro Comercial.
- vi. Una vez terminada la búsqueda, el Personal Shopper enviará al Cliente a través del Whatsapp Mallplaza, o a través de video llamada las opciones de los Productos disponibles que haya podido localizar, señalando la Tienda de procedencia y el precio de cada Producto encontrado.

3.3 Selección de Producto y Pago:

- vii. El mismo día en que se produzca la solicitud, el Cliente deberá seleccionar él (los) Producto(s) de su preferencia, y brindar la dirección donde desea que se realice la entrega del Pedido.
- viii. El Personal Shopper informará al Cliente el precio final del servicio (en adelante, el "Monto Final del Servicio"), el cual incluye el precio de venta del producto en la Tienda y el costo del servicio de distribución. No habrá un cobro por el servicio de Personal Shopper adicional ya que por el primer mes de prueba el servicio es gratuito. El Cliente deberá cancelar el Monto Final del Servicio para que el Personal Shopper pueda proceder con la compra del producto. El Personal Shopper también informará al Cliente sobre las vías disponibles para realizar el pago.

- ix. Para que el Personal Shopper pueda proceder con la compra del Producto, el Cliente deberá haber realizado el pago íntegro del “Monto Final del Servicio”, y enviar al Whatsapp Mallplaza el comprobante del pago o por correo electrónico.

3.4 Distribución y entrega:

- x. Una vez realizada la compra del Producto, el Personal Shopper enviará al Cliente un mensaje mediante el Whatsapp Mallplaza con la confirmación de la compra. Luego de ello, procederá con el envío del producto al domicilio del cliente.
- xi. El Cliente recibirá el comprobante de pago y la factura por la compra del Producto.

CUARTO: SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN

El Cliente acepta que el servicio de distribución estará limitado a determinadas zonas de Lima y Callao. El servicio de distribución se realizará por una empresa subcontratada, al domicilio indicado por el Cliente siendo este de la siguiente manera:

- a) **Servicio de delivery Motorizado:** El Personal Shopper entregará la compra a un motorizado a fin que sea llevado al domicilio que haya sido indicado por el Usuario, el mismo día en que fue concretada la compra, en un plazo de 4 horas. El costo de este tipo de delivery depende del lugar de destino del motorizado. El horario para acceder a este servicio es desde las 10:00 am hasta las 5:45pm. Los pedidos realizados después de este horario se programarán para el día siguiente. Domingos y feriados tiene un cargo adicional del 30% sobre la tarifa establecida.

Para acceder a este tipo de delivery, la compra (ya sea el producto o la totalidad de productos adquiridos) deberá tener un tamaño máximo de 40 cm x 40 cm x 40 cm y un peso máximo de 10 kg. En caso de superen las dimensiones y el peso, el delivery necesariamente será el programado.

- b) **Servicio de delivery programado:** El Personal Shopper depositará la compra en un almacén autorizado en Mallplaza, de donde se recogerá el producto para realizarse el traslado programado al domicilio indicado por el Usuario, en un plazo máximo de 3 días hábiles (no se cuentan domingos, ni feriados) siguientes a la fecha en que se haya concretado la compra. El costo de este tipo de delivery depende del lugar de destino de la entrega, así como de las dimensiones y peso de las compras.

Es responsabilidad del Cliente que los datos de la dirección para la entrega del Pedido sean correctos, y exime de responsabilidad a Mallplaza de cualquier error en la entrega del producto derivada de la consignación errónea de la dirección de entrega. En caso de que los datos proporcionados por el Cliente no permitan concretar la entrega del Pedido, o en caso de no haberse encontrado a una persona en capacidad de recibir el Pedido, este será retornado a Mallplaza y el Cliente deberá realizar nuevamente el pago por el costo del Delivery. Este será reprogramado según la ruta establecida por la empresa subcontratada.

Al momento de la entrega, es responsabilidad del Cliente (o de la persona que reciba el producto en su nombre) revisar que éste se encuentre en óptimas condiciones. La recepción y entrega del producto, sin que medie observación u objeción alguna, se entenderá como una aceptación y

conformidad del Cliente con el estado y condición en que se encuentra el producto. Los pedidos serán entregados solo en la puerta del domicilio o del establecimiento indicado por el cliente.

QUINTO: CAMBIO DE PRODUCTOS

El Cliente reconoce que la compra del Producto es realizada por el Personal Shopper por encargo del Cliente en la Tienda de su elección. En este sentido, las políticas, condiciones y restricciones aplicables al cambio del Producto adquirido serán aquellas que haya establecido la Tienda donde se haya realizado la compra.

En caso el Cliente desee realizar un cambio de producto, podrá optar por las siguientes vías:

- i. Acercarse de forma personal a la Tienda y formular su solicitud de cambio, cumpliendo con los requisitos y políticas que la Tienda haya establecido.

Si la solicitud de cambio se debe a un error en la prestación del servicio de Mall Plaza a tu Casa, el Cliente podrá contactarse con el Whatsapp Mallplaza para informar acerca de esta situación. En este supuesto, Mallplaza coordinará con el cliente el envío de un motorizado, quien recogerá el Producto y realizará el proceso de cambio correspondiente a través de la Empresa **BEST SELLER PERU COMPANY S.A.C.**

SEXTO: CONSIDERACIONES ADICIONALES

6.1 El Cliente acepta y reconoce que el servicio que brinda Mallplaza a tu Casa consiste únicamente en ejecutar una encomienda que comprende la búsqueda, compra y entrega de un Producto, por cuenta y encargo del Cliente. Las Tiendas del Centro Comercial son los proveedores responsables por la calidad e idoneidad de los productos adquiridos en el marco de esta encomienda.

6.2 El cliente conoce que Mallplaza no garantiza ni asegura la disponibilidad del Producto seleccionado luego de la etapa de búsqueda. Si bien el Personal Shopper enviará al Cliente las opciones de Productos que se encuentren disponibles al momento de su búsqueda, es posible que, durante el tiempo que dura el proceso de selección y pago del Monto Final del Servicio por parte del Cliente, la existencia de dichos Productos se haya agotado y no se encuentren disponibles al momento en que el Personal Shopper realice la compra. En este supuesto, el Cliente tendrá la opción de elegir otro producto, o bien, solicitar la devolución del Monto Final del Servicio que haya pagado.

6.3 El cliente acepta que el valor de los Productos (por unidad) no podrán exceder la suma de S/ 500.00 (Quinientos y 00/100 Soles). Las medidas finales del paquete conteniendo la totalidad de los Productos seleccionados no podrán exceder de 40 cm x 40 cm x 40 cm ó 10 kg.

6.4 El Cliente tiene conocimiento que los Productos solicitados deben encontrarse permitidos por la Ley Aplicable y no afectar el orden público o el bien de la comunidad o la salud pública.

6.5 El Cliente acepta que el Monto Final del Servicio comprende conceptos como el costo de servicio de distribución. El costo de estos conceptos puede variar por factores como la distancia en la dirección de envío o el tiempo de la gestión de compra. El costo de

estos conceptos será informado al Cliente una vez que haya indicado la dirección donde se realizaría el servicio de distribución.

6.6 Aun cuando el Cliente haya hecho uso de los servicios de búsqueda del Personal Shopper, no se encontrará obligado a comprar y/o cancelar el precio del producto o el Monto Final del Servicio en caso no se encuentre de acuerdo o no esté conforme con el precio total.

SÉPTIMO: RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y LEY APLICABLE.

El presente acuerdo se regirá por la legislación especial sobre la materia de la República del Perú. En ese sentido, los Términos y Condiciones se regirán por el ordenamiento jurídico peruano y, particularmente, por el Código Civil. El Cliente reconoce que cualquier desavenencia o desacuerdo será sometida a la jurisdicción de los jueces y tribunales de justicia de Lima Cercado.