

TÉRMINOS Y CONDICIONES

Este documento describe los Términos y Condiciones Generales y las Políticas de Privacidad aplicables al acceso ofrecido por **MUYU ALPACA SAC BIC** identificada con RUC 20609068192 y con marca registrada MUYU KNITS, dentro del sitio www.muyuknits.com, sus subdominios y/u otros dominios (urls) relacionados (en adelante "muyuknits.com" o el "Sitio"), en donde estos Términos y Condiciones se encuentren. Cualquier persona que desee acceder a compras, suscribirse y/o usar el Sitio podrá hacerlo sujetándose a los Términos y Condiciones Generales y las Políticas de Privacidad, junto con todas las demás políticas que son explicadas y/o detallados en otras secciones del Sitio. En consecuencia, todas las visitas, todas las compras y transacciones que se realicen en este Sitio, así como sus efectos jurídicos, quedarán regidos por estas reglas y sometidos a la legislación aplicable en Perú.

Los Términos y Condiciones y las Políticas de Privacidad contenidos en este instrumento se aplicarán y se entenderán como parte integral de todos los actos y compras que se ejecuten o celebren mediante los sistemas de oferta y comercialización comprendidos en este sitio entre los usuarios de este sitio y MUYU ALPACA SAC BIC (en adelante "MUYU ALPACA" o "la Empresa", indistintamente).

CUALQUIER PERSONA QUE NO ACEPTÉ ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES Y LAS POLÍTICAS DE PRIVACIDAD, LOS CUALES TIENEN UN CARÁCTER OBLIGATORIO Y VINCULANTE, DEBERÁ ABSTENERSE DE UTILIZAR EL SITIO Y/O CUALQUIER SERVICIO DE ESTE.

El Usuario (también llamado en adelante "comprador" o "adquiriente") debe leer, entender y aceptar todas las condiciones establecidas en los Términos y Condiciones Generales y en las Políticas de Privacidad de MUYU ALPACA previo a la adquisición de productos y/o entrega de cualquier dato, quedando sujetos a lo señalado y dispuesto en los Términos y Condiciones.

Cuando usted visita muyuknits.com se está comunicando con MUYU ALPACA de manera electrónica. En ese sentido, usted brinda su consentimiento para recibir comunicaciones de MUYU ALPACA por correo electrónico o mediante la publicación de avisos en su portal.

1. Capacidad Legal

Los productos y servicios sólo están disponibles para personas que tengan capacidad legal para contratar. No podrán adquirir productos o servicios las personas que no tengan esa capacidad entre estos los menores de edad o Usuarios que hayan sido suspendidos temporalmente o inhabilitados definitivamente. Los actos que los menores realicen en este sitio serán responsabilidad de sus padres, tutores, encargados o curadores, y por tanto se considerarán realizados por éstos.

Quien registre un Usuario o haga una compra como empresa afirmará que (i) cuenta con capacidad para contratar en representación de tal entidad y

de obligar a la misma en los términos de este Acuerdo, (ii) la dirección señalada en el registro es el domicilio principal Legal y/o Fiscal de dicha entidad, y (iii) cualquier otra información presentada a MUYU ALPACA es verdadera, precisa, actualizada, completa y oportuna.

2. Uso del Sitio

Para realizar una compra no es obligatorio registrarse en el sitio. Sí es obligatorio completar el formulario de datos en todos sus campos con datos válidos y verdaderos, de esta manera podrá acceder a las promociones, y a la adquisición de productos y/o servicios ofrecidos en este sitio. El usuario asume el compromiso de actualizar los Datos Personales conforme resulte necesario. Los Usuarios garantizan y responden, en cualquier caso, de la exactitud, veracidad, vigencia y autenticidad de los Datos Personales ingresados. En ese sentido, la declaración realizada por los Usuarios al momento de ingresar sus datos se entenderá como una Declaración Jurada.

Si se verifica o sospecha algún uso fraudulento, malintencionado o contrario a estos Términos y Condiciones y/o contrarios a la buena fe, MUYU ALPACA tendrá el derecho inapelable de inhabilitar al Usuario, no hacer efectiva las promociones, cancelar las transacciones en curso, dar de baja las cuentas y hasta de perseguir judicialmente a los infractores.

MUYU ALPACA podrá realizar los controles que crea convenientes para verificar la veracidad de la información dada por el Usuario, así como de suspender temporal o definitivamente a aquellos Usuarios cuyos datos no hayan podido ser confirmados.

El Usuario, cuando desee registrarse, dispondrá de su dirección de email y una clave secreta (en adelante la "Clave") que le permitirá el acceso personalizado, confidencial y seguro. El Usuario se obliga a mantener la confidencialidad de su Clave de acceso, asumiendo totalmente la responsabilidad por el mantenimiento de la confidencialidad de su Clave secreta registrada en este sitio web, la cual le permite efectuar compras, y obtener información (de la "Cuenta"). Dicha Clave es de uso personal, y su entrega a terceros no involucra responsabilidad de MUYU ALPACA en caso de utilización indebida, negligente y/o incorrecta.

El Usuario será responsable por todas las operaciones efectuadas en y desde su Cuenta, pues el acceso a la misma está restringido al ingreso y uso de una Clave secreta, de uso y conocimiento exclusivo del Usuario. El Usuario se compromete a notificar a MUYU ALPACA en forma inmediata y por medio idóneo y fehaciente, cualquier uso indebido o no autorizado de su Cuenta y/o Clave, así como el ingreso por terceros no autorizados a la misma. Se aclara que está prohibida la venta, cesión, préstamo o transferencia de la Clave y/o Cuenta bajo ningún título.

MUYU ALPACA se reserva el derecho de rechazar cualquier solicitud de registro o de cancelar un registro previamente aceptado, sin que esté obligado a comunicar o exponer las razones de su decisión y sin que ello genere algún derecho a indemnización o resarcimiento.

3. Modificaciones del Acuerdo

MUYU ALPACA podrá modificar los Términos y Condiciones Generales en cualquier momento, haciendo públicos en el Sitio los términos modificados. Todos los términos modificados entrarán en vigor automáticamente al momento de su publicación. El Usuario tiene la facultad de aceptar los nuevos términos y condiciones del servicio o de abstenerse de utilizar el Sitio. En caso de no estar de acuerdo con las modificaciones, el Usuario podrá dar de baja su cuenta y solicitar la cancelación de la compra en curso.

4. Medios de Pago que se podrán utilizar en el Sitio

Los productos y servicios ofrecidos en el sitio, salvo que se señale una forma diferente para casos particulares u ofertas de determinados bienes o servicios, podrán ser cancelados mediante los medios de pago que en cada caso específicamente se indiquen. El uso de las tarjetas de crédito o débito que se indican en el sitio está sujeto a lo establecido en estos Términos y Condiciones y a lo pactado en los respectivos contratos de apertura y reglamento de uso. En caso de contradicción, predominará lo expresado en este último instrumento.

En el caso que el sitio indique o proponga el uso de tarjetas de crédito o débito, el Usuario declara que está facultado para usarlas y que las mismas tienen fondos suficientes para cubrir el costo de los productos y/o servicios adquiridos. MUYU ALPACA no se responsabiliza por la falta de autorización en el proceso de pago con tarjeta de crédito.

5. Precio y Plazo de Validez de la Oferta

Los precios de los productos ofrecidos en el Sitio están expresados en Soles o su conversión en moneda extranjera si fuera el caso. Los precios ofrecidos corresponden exclusivamente al valor del bien ofrecido e incluyen el igv. No incluyen gastos de transporte, manejo, envío, accesorios que no se describan expresamente ni ningún otro ítem adicional o cobro de intereses bancarios por el método de pago utilizado.

De haber ofertas, dicha oferta es válida mientras sea visible en la tienda web de muyualpaca.com. Es posible que productos puedan tener un precio incorrecto. De existir un error tipográfico en alguno de los precios de los productos MUYU ALPACA lo contactará antes de que el producto sea enviado, y/o cancelaremos el pedido y le notificaremos acerca de la cancelación. En este caso, el cliente podrá contar con un saldo a favor o solicitar el reembolso de su dinero correspondiente al método de pago utilizado.

Al hacer una compra se entiende que el consumidor ha aceptado íntegramente los Términos y Condiciones.

Aviso Legal: La venta y despacho de los productos está condicionada a su disponibilidad, a las existencias de producto y/o a errores tipográficos. Cuando

el producto no se encuentre disponible y/o haya tenido un error tipográfico, MUYU ALPACA notificará de inmediato al cliente y devolverá el valor total del precio pagado.

6. Despacho de los Productos

Los productos adquiridos a través de la página web se sujetarán a las condiciones de despacho y entrega elegidas por el cliente y disponibles en el Sitio. Los plazos de entrega se cuentan desde que MUYU ALPACA valida la orden de compra y el medio de pago utilizado, considerándose días hábiles para el cumplimiento de dicho plazo.

La información del lugar de envío es de exclusiva responsabilidad del cliente. Es responsabilidad del cliente la exactitud de los datos indicados para realizar una correcta y oportuna entrega de los productos a la dirección de envío indicada. Si hubiera algún error en la dirección, el producto podría no llegar en la fecha indicada o no llegar en ninguna fecha por ser un lugar inubicable.

Una vez realizado el pedido, el usuario recibirá un correo de confirmación por su compra. Si el usuario desea cambiar algún dato de la entrega, deberá comunicarse en un lapso máximo de 01 (un) días con MUYU ALPACA para verificar si es factible realizar el cambio solicitado; cambios de direcciones pueden generar cambios en el costo de envío.

En caso de que el cliente desee cancelar el pedido, se procederá a la devolución según el método de pago siempre y cuando el producto no haya sido enviado al operador logístico. Si el producto ya ha sido enviado, se informará al cliente que el costo de envío será cobrado igualmente y se solicitará al cliente que no reciba el producto. Una vez confirmada la no recepción del producto, se procederá a la devolución del costo del producto únicamente según el método de pago.

MUYU ALPACA realizará 01 (un) intento de visita al domicilio indicado por el cliente. En la fecha de entrega indicada. Si en la entrega, el cliente está ausente o la dirección es inubicable, el pedido será retornado y la compra será anulada únicamente por el costo del producto; sin embargo, el costo de envío será cobrado. Posteriormente, le llegará un correo electrónico al cliente sobre la anulación del pedido. En caso el cliente aún quiera el pedido, deberá generar una nueva orden de compra, teniendo en cuenta la posible modificación del precio del producto y su disponibilidad. Además, deberá proporcionar una mayor indicación de la dirección y no la misma dirección inubicable que dio falla al primer pedido.

Con el fin de facilitar el seguimiento de los pedidos realizados por los clientes en la página, MUYU ALPACA podrá enviar información vía mensajes de texto (SMS y/o MMS) o vía "WhatsApp" acerca de la entrega y estado de los pedidos realizados en el Sitio. El cliente no podrá solicitar cambios de productos o direcciones en dichas comunicaciones, ni tampoco realizar cancelaciones de pedidos; para este tipo de solicitudes, el cliente deberá

comunicarse por escrito al correo hola@muyuknits.com incluyendo su número de pedido y solicitud.

MUYU ALPACA realiza despachos únicamente a las zonas de reparto indicadas al momento de la compra. Para usuarios fuera de la zona de reparto existirá la opción de "Recojo", los pedidos con esta opción serán evaluados previamente y se coordinará el día, la hora y el lugar de recojo. Toda persona que recoja producto debe cumplir con los requisitos del recojo establecidos en las comunicaciones con el cliente al momento de la coordinación.

Cuando el cliente reciba su compra, deberá validar que la caja o bolsa que contenga el producto esté sellada y no tenga signos de apertura previa; en caso detecte esto, no deberá recibir el producto y deberá ponerse en contacto inmediatamente con MUYU ALPACA.

En caso de que el producto fuera recibido en buenas condiciones, el cliente firmará el Cargo de Recepción, dejando así conformidad de la entrega. Luego de la aceptación del producto y firma documentaria, el cliente no podrá presentar reclamo por daño del producto o faltante del mismo; solo se atenderán reclamos por temas de garantía o temas descritos en la Política de Devolución y Cambios en los tiempos establecidos en estos Términos y Condiciones.

En caso de que el producto sea recibido por un tercero (lo cual debe ser indicado al momento de la compra en la información de entrega), es responsabilidad del adquiriente del producto que las verificaciones del estado del producto sean realizadas según estos Términos y Condiciones por la persona receptora del producto.

7. Política de Devolución o Cambio por Derecho de Devolución

7.1. Condiciones Generales

Ha de considerar que para ejercer el derecho de devolución se debe tener en cuenta los siguientes puntos:

- Todo cambio o devolución debe ser solicitado en los primeros 3 (tres) días naturales (contabilizados de Lunes a Domingo incluido feriados), desde la entrega del producto. La solicitud debe ser enviada al correo hola@muyuknits.com con el número de pedido como asunto del correo, indicando la solicitud de cambio o devolución junto con las pruebas y motivos de dicha solicitud.
- Es indispensable contar con el producto completo tal y como fue entregado, es decir, con todos los elementos (etiquetas, accesorios, empaques, manuales originales, etc.).
- Documentación original (correo de confirmación de compra, boleta de venta / factura, guía de remisión), son importantes para solicitar una devolución.
- Importante: De no tener la documentación del comprobante de pago, el reclamo no procede.

- En el caso de productos en promoción o combos, se requiere la entrega de todos los productos incluidos en la promoción correspondiente.
- Toda solicitud de cambio y/o devolución será revisada por MUYU ALPACA en el plazo de 07 (siete) a 10 (diez) días útiles y de acuerdo al horario laboral de la empresa. Pudiendo ser revisada en menor tiempo de acuerdo con la disponibilidad de la empresa o en mayor tiempo, siendo el cliente notificado de la demora dentro del período de 7 a 10 días. MUYU ALPACA intentará resolver la solicitud del cliente en el menor tiempo posible.
- MUYU ALPACA se reserva el derecho de aceptar o rechazar las solicitudes de cambio y/o devolución dependiendo de los motivos y/o evidencias presentadas por el adquirente.
- No se aceptarán devoluciones de productos que presenten señales de uso.

7.2 Consideraciones

El cliente deberá acercarse a una sucursal autorizada por MUYU ALPACA, con la guía / formato de cambio o devolución enviado por MUYU ALPACA al correo electrónico registrado en la compra para iniciar la revisión del proceso de cambio o devolución del producto.

- Si el producto no es entregado dentro de los cuatro (4) días hábiles desde que se envió la guía de devolución, esta vencerá y se considerará como cancelada la solicitud.
- El producto deberá ser entregado en su empaque original junto con su comprobante de pago (boleta / factura y guía de remisión).
- En caso de que MUYU ALPACA considere necesario el recojo, este será realizado directamente en la dirección donde el producto se entregó.
- Los servicios de recojo de productos a solicitud del cliente por motivos ajenos a responsabilidad de MUYU ALPACA, tendrán un costo adicional dependiendo del lugar de recojo. Para el recojo, el producto deberá ser embalado en una caja o bolsa (no transparente) junto con los documentos: comprobante de pago, boleta / factura y guía de remisión.
- El personal encargado del recojo tiene la única función de recoger el producto.
- Si el producto no se encuentra embalado en su empaque original, no se procederá con el recojo. Tampoco se concretará el recojo si el cliente no cuenta con el comprobante de pago (boleta / factura y guía de remisión), la misma que deberá entregar al personal encargado del recojo, por lo tanto, se cancelará la solicitud de devolución.

7.3 Motivos de Devolución

- Producto diferente a la descripción en la página web.
- Faltan partes o accesorios de este producto.
- No es el producto comprado.
- Se excedió la fecha de entrega estimada y el producto ya no me sirve.

7.4 Proceso de Devolución

- Enviar un correo a hola@muyuknits.com indicando:
 - Asunto: (Número de Pedido) / Solicitud de Cambio o Devolución
 - En el correo indicar detalladamente el motivo de la solicitud, si es posible adjunta fotos que sustenten tu reclamo o solicitud. Indica cómo deseas que se resuelva tu solicitud y envía el correo.
- Tu correo será respondido a la brevedad posible con las indicaciones a seguir para el proceso.
- El plazo máximo de duración del proceso de análisis del producto es de 10 (diez) días hábiles desde la recepción del producto. En caso de presentarse una demora excepcional, MUYU ALPACA notificará al cliente.

Si el cambio o la devolución del producto es aceptada, el cliente podrá solicitar:

- El cambio del producto a uno idéntico (sujeto a disponibilidad de stock).
- En caso de ser una devolución MUYU ALPACA procederá con el reembolso o emitirá una nota de crédito por dicho importe de acuerdo a la confirmación del cliente. Para poder ejercer el derecho de devolución o cambio el cliente deberá cumplir con las condiciones generales (Ver punto 7.1) y Consideraciones (Ver punto 7.2).
- La devolución de dinero es de acuerdo al método de pago utilizado. Ver política de reembolsos.

En caso el cambio o la devolución del producto no sea aceptada, te reenviaremos el producto en el mismo estado que lo enviaste.

7.5 Restricciones

No se aceptará la devolución o cambio de productos con señales de uso.

No se aceptará la devolución o cambio de productos sin la etiqueta, handtag, entre otros con el amarrado / cosido original.

No se aceptará la devolución o cambio de productos fuera del período de tiempo indicado en estos términos y condiciones.

MUYU ALPACA se reserva el derecho de decidir libremente en que situaciones no se aceptará la devolución o cambio de productos e informará al cliente del motivo de su decisión.

8. Política de Garantías

En caso de que un producto adquirido a través de muyuknits.com presente fallas de fabricación, el cliente podrá contactar a MUYU ALPACA, quien proporcionará las facilidades correspondientes y el debido proceso para la aplicación de la garantía, si corresponde. La garantía solo aplica para fallas de fabricación y siempre y cuando el producto no haya sido utilizado. La durabilidad del producto no tiene garantía.

En caso de ser aprobado el uso de la garantía y requerir la devolución de dinero, ver la política de reembolsos.

Si la garantía no aplica y el producto ha sido llevado a las oficinas de MUYU ALPACA, el producto se enviará de regreso al cliente adjuntándose el informe técnico.

Cuando se niegue o se haga efectiva una garantía, el proveedor enviará por escrito al cliente las razones para aceptarla, hacerla efectiva de forma diferente a la solicitada o negarla, con las pruebas que justifiquen su decisión. En caso de negarla, se adjuntarán las pruebas que sustentan dicha decisión.

9. Comprobantes de Pago

MUYU ALPACA emite los comprobantes de pago de acuerdo con la SUNAT.

Es obligación del consumidor decidir correctamente el documento que solicitará como comprobante al momento de su compra, ya que según los párrafos citados a continuación no procederá cambio alguno.

Según el reglamento de Comprobantes de Pago aprobado por la Resolución de Superintendencia N° 007-99 / SUNAT (RCP) y el Texto Único Ordenado de la Ley del Impuesto General a las Ventas e Impuesto Selectivo al Consumo, aprobado mediante Decreto Supremo N° 055-99-EF y normas modificatorias (TUO del IGV): “No existe ningún procedimiento vigente que permita el canje de boletas de venta por facturas, más aún las notas de crédito no se encuentran previstas para modificar al adquirente o usuario que figura en el comprobante de pago original”.

10. Reembolsos

Una vez que el reembolso es aprobado y ejecutado, el tiempo de procesamiento varía según el método de pago utilizado.

Los datos necesarios para la solicitud de reembolso son:

- Nombres y Apellidos
- Documento de Identidad
- Número de Orden
- Correo Electrónico Registrado
- Indicar Método de Pago: (tarjeta de crédito visa, débito visa, etc).

Cabe precisar que MUYU ALPACA no se responsabiliza por las demoras o dificultades que presente la Entidad Financiera para el cumplimiento del reembolso.

11. Propiedad Intelectual

Todo el contenido incluido en muyuknits.com, incluyendo textos, gráficos, logotipos, íconos, imágenes, archivos de audio, descargas digitales y

cualquier otra información (el "Contenido"), es propiedad de MUYU ALPACA o la misma tiene una licencia de dicho contenido. La compilación del Contenido es propiedad exclusiva de MUYU ALPACA y, en tal sentido, el Usuario debe abstenerse de extraer y/o reutilizar partes del Contenido sin el consentimiento previo y expreso de la Empresa.

12. Términos de Ley

Este acuerdo será gobernado e interpretado de acuerdo con las leyes del Perú, sin dar efecto a cualquier principio de conflictos de ley. Si alguna disposición de estos Términos y Condiciones es declarada ilegal, o presenta un vacío, o por cualquier razón resulta inaplicable, la misma deberá ser interpretada dentro del marco de este y en cualquier caso no afectará la validez y la aplicabilidad de las provisiones restantes.

13. Notificaciones

Cualquier comentario, inquietud o reclamación respecto de los anteriores Términos y Condiciones, la Política de Privacidad, o la ejecución de cualquiera de éstos, deberá ser notificada por escrito a MUYU ALPACA a la siguiente dirección: Av. Javier Prado Este 5268, Interior 306, La Molina, Lima, Perú.

14. Política de Privacidad

MUYU ALPACA está comprometida con la seguridad de los datos de sus usuarios. Cuando le pedimos llenar los campos de información personal con la cual usted pueda ser identificado, lo hacemos asegurando que sólo se empleará de acuerdo con los términos de este documento.

El Sitio muyuknits.com podrá recoger información personal como: nombres, dirección de correo electrónico, dirección de entrega, teléfono, etc. Así mismo, cuando sea necesario, podrá ser requerida información específica para procesar algún pedido o realizar una entrega o facturación.

El Sitio emplea la información con el fin de proporcionar el mejor servicio posible, particularmente para mantener un registro de usuarios, de pedidos y mejorar nuestros productos y servicios. Es posible que sean enviados correos electrónicos periódicamente a través de nuestro sitio con ofertas especiales, nuevos productos y otra información publicitaria que consideremos relevante para usted o que pueda brindarle algún beneficio; estos correos electrónicos serán enviados a la dirección que usted proporcione y podrán ser cancelados en cualquier momento a solicitud del Usuario.

Nuestros procedimientos de seguridad exigen que en ocasiones solicitemos una prueba de identidad antes de revelar información personal. Tenga en cuenta que Ud. es el único responsable de la protección contra el acceso no autorizado a su contraseña y a su computadora.

Nuestro sitio web emplea las cookies para poder identificar las páginas que son visitadas y su frecuencia. Esta información es empleada únicamente para análisis estadístico. Usted puede eliminar las cookies en cualquier momento desde su ordenador. Sin embargo, las cookies ayudan a proporcionar un mejor servicio de los sitios web, estas no dan acceso a información de su ordenador ni de usted, a menos de que usted así lo quiera y la proporcione directamente. Usted puede aceptar o negar el uso de cookies, sin embargo, la mayoría de navegadores aceptan cookies automáticamente, pues sirven para tener un mejor servicio web. También usted puede cambiar la configuración de su ordenador para declinar las cookies. Si se declinan, es posible que no pueda utilizar algunos de nuestros servicios.

MUYU ALPACA no vende, cede ni distribuye la información personal que es recopilada, salvo que sea requerido por un juez con un orden judicial.