

C.DEFAGO

NUESTRA EMPRESA:

- Somos una empresa constituida y sometida a las regulaciones peruanas, autorizada para la confección y comercialización de las prendas de vestir que ofrecemos a través de nuestra web site.
- Somos una empresa socialmente responsable que garantiza que la cadena de fabricación y comercialización cumple debidos estándares de trabajo y que es responsable en el cuidado del ambiente.
- Tenemos mucho cuidado en la confección de nuestras Prendas para garantizar productos de excelente calidad y un alto nivel de servicio.
- **PROTOCOLO DE BIO-SEGURIDAD (COVID-19):**
- Nuestra prioridad es la salud de nuestros clientes y colaboradores, por ello le pedimos tomar nota del protocolo de bio -seguridad que hemos implementado en nuestro centro de distribución:
 - Realizamos exhaustiva limpieza, desinfección de ambientes y áreas de trabajo.
 - Nuestros colaboradores pasan un control diario de temperatura, hacen uso obligatorio de un equipo de protección personal (EPP) para la prevención del COVID-19, y deben lavarse y desinfectarse las manos constantemente.

I. PEDIDOS

¿COMO COMPRAR?

1. ENCUENTRE SU PRODUCTO.

Por medio de nuestro menú navegue por las diferentes categorías de Prendas de Vestir que le brindamos en nuestra web.

2. AGREGUE AL CARRITO.

Si ya encontró las Prendas que necesitaba deberá elegir el color que más le guste y su talla ideal. Luego de eso solo deberá hacer clic en “Añadir a bolsa de compras”.

3. CARRITO DE COMPRAS.

Si ya terminó de seleccionar sus Prendas, haga clic en el logo de la bolsa de compras en la parte superior derecha de su Pantalla y luego en el botón “Ir a la bolsa de compras”.

Una vez en la bolsa de compras, revise que las Prendas de su carrito sean las correctas. De contar con algún cupón de descuento podrá ingresarlo haciendo clic en “Código de Promoción”.

4. INGRESO O REGISTRO.

Ingrese su usuario y contraseña para continuar con el proceso de compra. Si no está registrado en nuestra página web puede realizarlo haciendo clic en **REGISTRARSE**, donde llenará el formulario de registro de clientes.

Si no quiere registrarse, también tiene la opción de comprar donde tendrá que llenar un formulario con información importante para poder realizar la entrega.

Recuerde los beneficios que le brindan el registro en nuestra web:

- Acceso 24 horas a los detalles de sus pedidos;
- Seguimiento fácil de todos los pedidos;
- Posibilidad de guardar sus productos en la lista de deseos;
- Acceso a su libreta de direcciones online, en la que podrá gestionar sus direcciones de envío y facturación.

5. PÁGINA DE ENVÍO Y FACTURACIÓN.

En esta página visualizará el resumen de su compra, así como los datos de envío y emisión del comprobante de pago. En esta sección tendrá la opción de elegir una dirección de envío distinta a la dirección del comprobante de pago.

Para finalizar la compra deberá llenar sus datos de pago, así como aceptar los “Términos y Condiciones” y la “Política de Privacidad” de la web. Luego de ello haga clic en “Pagar” para procesar su pedido.

Como conformidad de recepción de su pedido se le mostrará una pantalla final y le enviaremos un correo con el detalle de su compra.

6. PAGOS A TRAVES DE NUESTRA WEB:

Para compras realizadas en nuestra web:

Una vez añadidos los artículos de su preferencia a la Bolsa de Compras, el cliente deberá registrar sus datos para que pueda efectuar el pago, mismo que podrá hacerse en cualquiera de estas modalidades:

Pago con Tarjeta de Crédito/Débito.

Pago con Tarjeta de Crédito/Débito

Los productos ofertados en esta plataforma se comercializan de forma segura. Para brindarle esta garantía al cliente, nuestra empresa posee un acuerdo con un proveedor externo de servicios de pago en línea, de amplia experiencia y con presencia en mercados de alto crecimiento.

Los datos suministrados por el cliente serán compartidos con el proveedor para fines exclusivos de prestación del servicio, los cuales incluyen el procesamiento de pagos y la validación de transacciones a través de un sistema anti fraude, a fin de minimizar el riesgo de suplantación de identidad de los tarjeta habientes.

Al efectuar el pago mediante esta modalidad, el cliente autoriza el tratamiento confidencial de la información por el proveedor. Los datos personales, de la tarjeta de crédito y de la compra viajan encriptados en la red, quedando así protegidos.

Nuestra empresa, por otro lado, no se responsabiliza por las posibles comisiones que los operadores de las tarjetas de crédito pudiesen aplicar.

Las tarjetas de crédito/débito mediante las cuales se puede efectuar el pago son:

- VISA.
- American Express.
- MasterCard.
- Diners.
- Paypal.

Antes de cerrar su compra y habiendo consignado sus datos personales y de envío, el cliente ingresará los datos de su tarjeta de crédito, en la cual se cargará el importe total suministrado por la Plataforma.

La confirmación de la Orden de Compra se llevará a cabo una vez que la instancia correspondiente verifique que el pago efectivamente se realizó. Para ello, nuestra empresa posee una cuenta virtual, proporcionada por el proveedor del sistema de pago, a través de la cual puede consultar en tiempo real, el estado de las transacciones hechas por el cliente.

Con la confirmación lista, se procede a iniciar el proceso de despacho, a partir del cual empieza a correr el plazo asociado a la modalidad de entrega (Despacho vía courier)

En caso se presentase algún problema con el pago efectuado, el cliente podrá ponerse en contacto con nuestra empresa.

7. CANCELACIONES.

Si ha realizado un pedido por error, le sugerimos que contacte a nuestro equipo de Servicio al Cliente lo más pronto posible. Realizaremos nuestro mayor esfuerzo para cancelar su pedido.

8. DISPONIBILIDAD DE LAS PRENDAS.

Si encuentra un artículo en nuestra tienda online, quiere decir que está en stock y que está listo para ser enviado. Las tallas agotadas se marcan como no disponibles.

Puede ocurrir, aunque muy raramente y especialmente en períodos de rebajas y Cybers, que varios clientes hagan un pedido del mismo artículo de forma simultánea, lo que puede producir que dicho artículo se agote.

Cuando no podamos enviar un artículo de un pedido, podremos cancelar o rechazar esa parte de su pedido y se le hará un cambio o devolución o no se le cobrará, según proceda.

Nos esforzamos para mantener nuestros niveles de stock tan precisos como sea posible. Sin embargo, de vez en cuando pueden producirse errores.

II. ENVÍOS :

ALCANCES:

Nuestro almacén revisa cuidadosamente cada pedido antes de enviarlo a los clientes.

- Envíos Nacionales: Nuestros envíos nacionales en Lima Metropolitana y Callao los realizamos con las empresas courier Safety Ride, Rappi o Cabify;
- Nuestros envíos nacionales a las demás Provincias del Perú los realizamos con la empresa Olva courier;
- Nuestros envíos internacionales los realizamos con la empresa internacional de envíos DHL Courier hasta el domicilio del Comprador,
- Una vez realizada la compra, te enviaremos una Confirmación de tu Pedido automáticamente a tu correo.

INFORMACION IMPORTANTE ACERCA DE TRIBUTOS EN DESPACHOS INTERNACIONALES

Por favor, tener en cuenta que para envíos internacionales, los tributos, aranceles y/o gastos que puedan generarse por el ingreso de las Prendas en el país de destino, deberán ser asumidos y pagados por el Comprador en el país de destino al momento de la recepción.

Le rogamos que antes de efectuar la compra, el Comprador debe consultar los tributos, aranceles y/o gastos aplicables que puedan ser aplicables a las Prendas en el país de destino. Nuestra empresa no puede predecir cuáles serán estos montos ya que los determina Aduanas de cada país.

Contactar con Aduanas de su país puede ayudarte a conocer el monto de importaciones libre de tributos determinado en tu país y/o a calcular cuánto deberás pagar de tributos por las Prendas que estás adquiriendo.

En caso que el Comprador se niegue a recibir su orden y/o a pagar los tributos y derechos de aduana en el país de destino, se entenderá que las Prendas han sido entregadas y se encuentran a disposición del Comprador en cuyo caso nuestra empresa no será responsable por el destino y/o custodia de las Prendas, la cual quedarán bajo la custodia del Courier o de las Aduanas en el país de destino para los fines respectivos según ley aplicable en dicho país, bajo exclusiva responsabilidad del Comprador por la custodia, gastos de almacenaje, pérdida, destrucción, destino y/o deterioro de dichas prendas.

TIEMPOS DE ENTREGA:

- Haremos todo lo que está a nuestro alcance para hacerle llegar su pedido lo antes posible. Realizaremos la entrega de pedidos respetando el orden cronológico del pedido, tomando como referencia la fecha de compra.
- Tenga en cuenta que los pedidos realizados durante el fin de semana o feriados, se procesarán en el primer día laborable siguiente. Si no pudiéramos enviarle los artículos en el intervalo de tiempo ofrecido, le informaremos lo antes posible.
- No podremos cambiar ningún detalle del pedido (producto, talla, color, dirección) una vez generado el comprobante de compra.
- El plazo de entrega del pedido se contabiliza dentro de las 48 horas desde que se valida la confirmación el pago de la Orden de Pedido. La extensión de dicho plazo dependerá de:
 - Dirección de entrega.
 - Forma de entrega.
- Recibirás una confirmación de tu envío una vez entregado al Courier.

COSTOS DE ENVIO

Los costos de envío nacionales e internacionales de la empresa Courier hasta el domicilio en el punto de destino no están incorporados en el precio de venta de la Prenda. Ud podrá ver el costo de envío al momento de su compra.

Los costos aproximados de envío son los siguientes:

- US\$4.00 Lima Metropolitana y Callao;
- US\$6.00 Provincias del Perú;
- US\$30.00 despachos internacionales.

ZONAS DE ENTREGA

Despachamos pedidos en todo Lima Metropolitana, Callao y Provincias del Perú, así como despachos internacionales.

Podrían restringirse ciertas zonas de acuerdo a las políticas de nuestros operadores logísticos. De ser este el caso nos estaríamos contactando con usted para acordar un punto de entrega distinto al registrado.

SEGUIMIENTO DEL PEDIDO Y TIEMPOS DE ENTREGA:

- Puedes hacerle seguimiento a tu pedido a través de tu cuenta o el link que te enviaremos una vez efectuado el despacho. Recibirás una confirmación de tu envío una vez entregado al Courier. En caso de que el cliente

requiera información adicional sobre el estado de envío de su pedido, podrá comunicarse con nuestra empresa a través del siguiente correo: Regina@camilledefago.com.

Para poder visualizar el estado de su pedido le solicitarán el número de pedido y correo electrónico con el que realizó la compra.

Tenga en cuenta que podrá hacer el seguimiento de su orden siempre que su pedido haya sido pagado.

- Los tiempos de entrega en el punto de destino son aproximadamente los siguientes :
- **Perú:**
 - Lima Metropolitana y Callao: 1 a 3 días hábiles. El horario de entrega es de Lunes a Viernes de 11 am a 6 pm y Sábados de 9 am a 1 pm.
 - Provincias del Perú: 3 a 7 días hábiles. El horario de entrega es de Lunes a Viernes de 8 am a 7 pm y Sábados de 8 am a 2 pm.
- **Internacional:**

El tiempo de envío dependerá del país de destino y el término de la distancia. Un estimado para envíos internacionales es:

 - América y Canadá: 5-10 días útiles;
 - Europa : 7-10 días útiles;
 - Asia, Africa y Oceanía : 7-10 días útiles;

Estos plazos de entrega son para las zonas céntricas de cada ciudad, de ser una zona alejada se debe considerar entre 1 - 3 días adicionales.

- En temporada de Fiestas (Fiestas Patrias, Navidad y Año Nuevo) o campañas (Black Friday, Cyber Days, Cyber Monday, Online Sale, Summer Sale), existe la probabilidad de retraso de envío en 3 o 4 días hábiles más de lo normal, debido a la saturación de pedidos.
- No podemos programar horarios de entrega específicos ni despachos en Domingo o feriado. Toda entrega se realiza dentro de este rango en el domicilio indicado por el Comprador.
- Si el Courier no encuentra al Comprador o a una persona responsable de recibir el pedido en la dirección del domicilio indicada para la entrega, el pedido podrá a criterio del Courier: i) ser dejado en la puerta del domicilio (en caso de envíos al extranjero); o ii) dejar una nota bajo puerta del domicilio y ser regresado a la oficina del Courier encargado, donde deberá ser recogido por el Comprador.
- Nuestra empresa realizará un seguimiento continuo a las órdenes despachadas, con el fin de asegurarse que estas lleguen a su destino en el tiempo acordado. Sin embargo, la entrega podría no concretarse por cualquiera de las siguientes situaciones:
 - La dirección de entrega no fue ubicada porque el registro de la misma en la Plataforma se llevó a cabo de forma equívoca o incompleta.
 - No se encontraron moradores en el domicilio de envío al momento de realizar la entrega.

- Una vez informada del inconveniente, nuestra empresa se pondrá en contacto con el cliente vía correo electrónico y/o teléfono, para hacer la reprogramación de la fecha de entrega. Los costos adicionales que suponga esta reprogramación serán asumidos por el cliente.

RECEPCIÓN DE PRENDAS:

- Nuestra Prendas son cuidadosamente revisadas antes de su despacho con el fin que cumplan las garantías de calidad requeridas.
- Al recibir la Prenda Ud deberá inspeccionar el contenido e integridad de la Prenda, de ese modo, verifica que no haya recibido ninguna Prenda dañada, manchada y/o defectuosa.
- Si la Prenda se encuentra dañada, manchada y/o en estado defectuoso, por favor no acepte la entrega y/o deje constancia en la Guía de Remisión del Courier y/o contacte a Servicio al Cliente al siguiente correo: regina@camilledefago.com, dentro de las 48 horas de recibida para atender su reclamo.
- Le solicitamos que, al contactar con Servicio al Cliente, tenga a disposición el número de pedido y modelo de la Prenda (esta información se encuentra en el correo de confirmación de envío de su pedido) o en su defecto su número de DNI. Asimismo, por favor, tenga a mano su correo electrónico y su número de teléfono.
- El pedido deberá ser recibido por una mayor de edad, el cual se identificará con su nombre completo y Documento Nacional de Identidad (DNI) en físico y firmará el cargo de recepción para acreditar la conformidad de entrega. Es responsabilidad del cliente encontrarse en la dirección de entrega durante el rango de entrega programado. La firma de la guía de remisión del courier implica que el cliente está conforme con el producto entregado. La entrega solo podrá realizarse a terceros (familiares, asesora del hogar, conserjes, mayordomos, etc.) siempre que esto se haya especificado en los datos de envío o recibamos un correo electrónico desde el correo con el que realizó la compra con los datos de la persona o personas autorizadas que recibirán el pedido (nombres, apellidos y DNI). Al dar el tercero su conformidad en la entrega de la Prenda (nombres, apellidos, firma y DNI), entenderemos que la Prenda fue recibida satisfactoriamente.
- Nuestra empresa se reserva el derecho a no despachar el pedido en caso que la dirección indicada por el usuario o cliente para entregar el pedido no pudiera ser atendida por el Courier. Nuestra empresa cursará una comunicación al cliente para gestionar un cambio de dirección y poder entregar el bien adquirido. Los costos adicionales serán asumidos por el cliente.
- Haremos lo posible para gestionar el cambio o devolución tan pronto como recibamos el pedido en nuestro almacén.

III. POLITICA DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

Nuestra empresa ofrece a sus clientes la posibilidad de realizar el cambio o devolución de las Prendas compradas en nuestra web en un plazo de 48 horas de recibida. Esta opción aplica únicamente a despachos en el Perú. El Cliente está en la potestad de solicitar un cambio si no está satisfecho con su compra.

No se aceptan cambios o devoluciones para envíos internacionales.

CONDICIONES GENERALES:

Para realizar el cambio o devolución se debe cumplir las siguientes condiciones generales:

- Cualquier solicitud de cambio o devolución de la Prenda deberá ser efectuada dentro de las 48 horas de recibida. Esta solicitud se realiza previa comunicación a través de nuestros canales de (whatsapp, chat en línea y/o correo electrónico a: regina@camilledefago.com) explicando el motivo del cambio.
- La Prenda a devolver debe encontrarse en perfecto estado, sin señales de uso, sin lavar, con sus accesorios, etiquetas y empaque original.
- Para fines de esta política, entiéndase cambio como una solicitud hecha por el cliente, que tiene como objetivo cambiar una Prenda por otra de la misma marca. Los cambios podrán aceptarse por problemas con la talla, color, rotura de costuras.
- En caso desees realizar un cambio de Prenda la empresa no cubre gastos de envío y retorno de la Prenda, siempre que dicho cambio no corresponda a la garantía de la Prenda. Los gastos de envío no serán devueltos al cliente a menos que se trate de una devolución de toda la compra y que corresponda a cambio o devolución de productos por garantía.
- Para fines de ésta política, entiéndase devolución como una solicitud hecha por el cliente que tiene como objetivo devolver el producto por el monto pagado.
- **En caso de cambio o devoluciones nuestra empresa no realiza devoluciones de dinero. Todo cambio o devolución origina la emisión de una Nota de Crédito que sustenta la operación, la misma que tendrá validez de 10 días hábiles. El cliente podrá utilizar dicha Nota de Crédito para una próxima compra dentro de un plazo de 10 días hábiles siguientes de emitida. De no utilizar el monto señalado en la Nota de Crédito hasta ese plazo, la Nota de Crédito quedará sin efecto y nuestra empresa no estará obligada a la devolución del dinero.**
- Es obligatorio presentar el comprobante de compra o tarjeta de regalo entregado con el pedido y el DNI del cliente.
- En el caso de Prendas adquiridas como parte de una promoción, se requiere la entrega de todos los productos incluidos en dicha promoción.
- Por Protocolo de higiene y bio-seguridad, no se aceptan cambios o devoluciones de ropas de baño, bikinis y bodysuits.
- Solo se podrá realizar un único cambio por artículo de cada pedido.
- Cambios válidos para un monto igual o superior a la venta (cancelando la diferencia).
- En caso de que algunos artículos de tu pedido no se encuentren en stock, nuestro equipo encargado procederá a comunicarse contigo para darte las opciones disponibles. Dentro de estas están contempladas la devolución de dinero por lo correspondiente al artículo que no se encuentra disponible o el cambio por otro modelo, color o talla (sujeto a disponibilidad). En caso hubiese una diferencia de precio, esta deberá ser cancelada por el cliente. Caso contrario, si hubiese un saldo a favor del cliente, este podrá ser devuelto al mismo. Tomar en cuenta que las devoluciones de dinero - por no contar con stock - pueden demorar hasta 30 días hábiles.
- Las solicitudes de cambio por talla, color u otros serán atendidas vía entrega al courier autorizado.

CAMBIO VÍA COURIER AUTORIZADO

- Para poder iniciar el proceso de cambio o devolución deberá enviar un correo a: regina@camilledefago.com, adjuntando la siguiente información:
- Prenda físico a cambiar o devolver;
- Detalle del cambio a otro Prenda;
- Numero de Boleta de Venta;
- Coordinaremos con el Courier autorizado el recojo del paquete, el cual deberá incluir la Prenda a cambiar o devolver y deberá estar rotulada con la etiqueta o datos enviados a su correo electrónico.
- Al recibir su paquete en nuestras oficinas revisaremos la Prenda y confirmaremos vía correo electrónico la aprobación del cambio o devolución.
- Haremos lo que esté a nuestro alcance para hacerle llegar su Prenda de reemplazo lo antes posible. Agradecemos su comprensión y paciencia.