Términos y Condiciones

1. DISPOSICIONES GENERALES

El uso de la plataforma de e-commerce de KORY y la compra de sus productos implica la aceptación total y sin reservas de estos Términos y Condiciones de Uso. El cliente, entendido como la persona natural o jurídica que adquiere, utiliza o disfruta de los productos como destinatario final, declara tener la capacidad legal para contratar y ser mayor de edad, conforme a la normativa vigente en el Perú.

KORY se reserva el derecho de modificar estos T&C en cualquier momento, con la obligación de notificar a los usuarios de manera oportuna sobre cualquier cambio sustancial.

2. PROCESO DE COMPRA

La compra de productos se inicia con la selección de los mismos y su adición al carrito de compra. Una vez que el cliente ha completado el proceso de pago, la compra se considera perfeccionada con el envío de un correo electrónico de confirmación. Este correo incluirá un resumen de la transacción, el detalle del pedido y la información de seguimiento del envío.

3. INFORMACIÓN DEL PRODUCTO Y PRECIOS

En cumplimiento del Principio de Transparencia de la Ley N° 29571, KORY se compromete a proporcionar información clara, veraz y apropiada sobre cada uno de sus productos. Las descripciones de los productos incluirán detalles precisos sobre ingredientes, modo de uso, beneficios y, en caso de ser necesario, advertencias de seguridad, en cumplimiento del deber de seguridad establecido en el Artículo 25 del Código del Consumidor.

Los precios de los productos se mostrarán en Soles (S/.). En caso de ofertas o descuentos, se indicará claramente el precio original y el precio promocional, así como el periodo de vigencia de la oferta. Se mantendrá una comunicación constante sobre la disponibilidad del stock de cada producto, indicando si se encuentra "agotado" o si está disponible "a pedido". Toda la información será clara y suficiente, permitiendo a los consumidores tomar decisiones de compra informadas.

4. POLÍTICA DE ENVÍOS Y ENTREGAS

KORY se compromete a realizar los mejores esfuerzos para cumplir con los plazos de entrega estimados, los cuales se indicarán de forma clara antes de la confirmación de la compra. El cliente es responsable de proporcionar una dirección de envío correcta y de asegurar las condiciones mínimas para la entrega, incluyendo un acceso seguro y un horario de recepción disponible. El costo del envío se detallará al momento de la compra. Adicionalmente, se ofrecerá la opción de "envío gratis" para pedidos que superen un monto mínimo específico, en línea con las mejores prácticas del mercado.

En caso de que un envío no pueda ser entregado debido a información incorrecta o la ausencia del cliente, KORY se pondrá en contacto para coordinar un nuevo intento de entrega. El costo de este segundo intento correrá por cuenta del cliente, a menos que el error sea atribuible a KORY o al servicio de transporte. KORY no será responsable por retrasos en la entrega causados por eventos de fuerza mayor o por circunstancias ajenas a su control.

5. POLÍTICA DE DEVOLUCIONES, CAMBIOS Y GARANTÍAS

KORY implementa una política de devolución transparente que busca generar confianza en el consumidor, basándose en la propuesta de Indecopi sobre el derecho de arrepentimiento.

- Derecho de Arrepentimiento: El cliente tendrá un plazo máximo de 15 días calendario desde la recepción del producto para solicitar la devolución o el cambio sin necesidad de justificar su decisión y sin penalización alguna. Para ser elegible para esta devolución, el producto debe encontrarse en perfectas condiciones, sin uso, con su embalaje original sellado y sin daños atribuibles al cliente. Los productos de skincare que hayan sido abiertos o utilizados no serán elegibles para devolución por arrepentimiento, a menos que presenten una falla de origen.
- Garantía por Defecto o Idoneidad: En caso de que un producto presente un defecto de fabricación o no sea idóneo para el fin para el que fue adquirido, el cliente tendrá derecho a solicitar la reparación, reposición o la devolución del monto pagado, conforme a lo establecido en el Código del Consumidor. Para hacer efectiva la garantía, el cliente deberá contar con el comprobante de pago físico o electrónico. La garantía no será aplicable en caso de daños causados por el mal uso del producto, factores ajenos al mismo, o si el número de serie ha sido alterado.

5.1. Responsabilidad por Reacciones Adversas o Daños a la Piel

KORY es responsable de ofrecer productos que sean idóneos y seguros para su uso previsible, en cumplimiento del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Sin embargo, dado que los productos cosméticos pueden contener ingredientes que, aunque seguros para la mayoría, pueden causar irritación o reacciones alérgicas en pieles sensibles, KORY aclara lo siguiente:

- Limitación de Responsabilidad: KORY no será responsable por reacciones adversas, irritaciones, o cualquier otro daño a la piel del cliente que resulte del uso incorrecto o no indicado del producto, o debido a una condición de piel preexistente que cause una reacción alérgica o de sensibilidad no advertida. La empresa no se hace responsable por daños indirectos o lucro cesante.
- Información y Advertencias: El cliente es responsable de leer detenidamente la lista de ingredientes y las advertencias de uso en la descripción del producto antes de realizar la compra. Los clientes que tengan piel sensible o un historial de alergias a ciertos componentes deben ejercer la debida diligencia y, de ser necesario, consultar a un dermatólogo antes de usar un producto.

- Ausencia de Diagnóstico: Cualquier recomendación, guía o consejo de uso proporcionado por KORY a través de su sitio web, redes sociales o cualquier otro canal de comunicación es de carácter informativo y no constituye, bajo ningún supuesto, un diagnóstico médico o dermatológico profesional.
- Proceso de Reembolso: Una vez que el producto devuelto sea recibido y verificado por KORY , se procederá a tramitar el reembolso. El dinero será devuelto al mismo método de pago utilizado para la compra. El plazo para el reembolso dependerá de la institución financiera del cliente, pero se estima que se completará en un plazo de 3 a 15 días hábiles. Los gastos de envío originales y los costos de devolución no serán reembolsados, salvo que la devolución se deba a un defecto de origen del producto. No se condicionará la atención del reclamo o devolución al pago previo del producto.

6. POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

KORY se compromete a proteger la privacidad de los datos personales de sus clientes en estricto cumplimiento de la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales. El tratamiento de los datos personales se realizará de acuerdo con los principios de legalidad, consentimiento, finalidad, proporcionalidad y seguridad.

- Tipos de Datos Recopilados y Finalidad: KORY recopilará únicamente los datos personales necesarios para las siguientes finalidades: procesamiento de compras (nombre, dirección, datos de contacto), gestión de envíos, envío de comunicaciones comerciales y promocionales (previo consentimiento expreso del cliente), prevención de fraude y mejora del servicio. Se prohíbe la recopilación de datos por medios fraudulentos, desleales o ilícitos.
- Consentimiento Expreso: El cliente deberá otorgar su consentimiento expreso, informado e inequívoco para el tratamiento de sus datos personales, en particular para recibir comunicaciones de marketing y publicidad. No se admitirán fórmulas de consentimiento tácito.
- Derechos del Titular (Derechos ARCO): El cliente podrá ejercer en cualquier momento sus derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición (ARCO) sobre el tratamiento de sus datos personales. Para ello, KORY proporcionará un canal de comunicación específico, como una dirección de correo electrónico dedicada a la gestión de estos derechos.
- Seguridad y Flujo Transfronterizo: KORY adoptará las medidas técnicas, organizativas y legales necesarias para garantizar la seguridad de los datos personales, evitando su alteración o acceso no autorizado. Se informa que los datos personales pueden ser transferidos a terceros fuera de Perú (flujo transfronterizo) para fines de servicio (por ejemplo, hosting en la nube), siempre y cuando el país de destino garantice un nivel de protección de datos adecuado o equiparable al establecido por la Ley N° 29733.

- Registro de Banco de Datos: KORY ha inscrito su banco de datos personales en el Registro Nacional de Protección de Datos Personales, a cargo de la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales (ANPD).

7. PROPIEDAD INTELECTUAL

Todo el contenido de la plataforma, incluyendo marcas, logotipos, imágenes, textos y diseño, es propiedad intelectual de KORY o de los proveedores de los productos, y se encuentra protegido por las leyes peruanas e internacionales de propiedad intelectual. Se prohíbe el uso, reproducción, modificación o distribución de dicho contenido sin el consentimiento previo y por escrito de KORY .

8. CONTENIDO GENERADO POR EL USUARIO (UGC)

Para las fotografías, reseñas, testimonios o cualquier otro contenido digital que los clientes decidan compartir en las plataformas de KORY (incluyendo redes sociales, sitio web y otros canales de comunicación), se aplicarán los siguientes términos:

- Licencia de Uso: Al compartir, subir o publicar contenido generado por el usuario ("UGC"), el cliente conserva la propiedad de dicho contenido, pero otorga a KORY y a sus representantes legales y sucesores un derecho y una licencia perpetuos, irrevocables, libres de regalías, totalmente pagados, no exclusivos, transferibles y sublicenciables para usar, copiar, reproducir, modificar, distribuir y mostrar dicho UGC en relación con la operación del negocio y con fines publicitarios, promocionales y de marketing.
- Consentimiento y Garantías del Usuario: Al subir UGC, el cliente garantiza que es el creador original del contenido, que no infringe los derechos de autor o propiedad intelectual de terceros, y que ha obtenido el permiso por escrito de cualquier persona que aparezca en el contenido para que su imagen sea utilizada por KORY con los fines descritos. El cliente también garantiza que el UGC no es obsceno, indecente, difamatorio o ilegal.
- Naturaleza no Confidencial: El cliente acepta que el UGC enviado no es confidencial y que KORY no tiene la obligación de mantener su confidencialidad.
- Derecho de Remoción: KORY se reserva el derecho de eliminar, moderar o alterar el UGC de la plataforma en cualquier momento y por cualquier motivo, sin previo aviso.

9. ATENCIÓN DE RECLAMOS Y LIBRO DE RECLAMACIONES

En cumplimiento de la normativa peruana, KORY dispone de un Libro de Reclamaciones virtual y físico para que los consumidores puedan registrar sus quejas o reclamos. KORY se compromete a responder a todas las reclamaciones dentro del plazo establecido por la ley. La atención de un reclamo o queja no estará condicionada al pago previo del producto o servicio materia de la controversia.

10. RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y LEGISLACIÓN APLICABLE

Cualquier controversia o disputa que surja de la interpretación o aplicación de los presentes Términos y Condiciones será resuelta de acuerdo con las leyes vigentes en la

República del Perú. Las partes se someten a la jurisdicción y competencia de los tribunales de la ciudad de Arequipa.

, lo de abajo es información adicional.

Consideraciones Específicas para un E-commerce de Skincare

Principio Legal	Artículo/Ley de Referencia	Aplicación Práctica en los T&C
Transparencia	Art. 3, Ley 29571	Cláusula de "Información del Producto y Precios" (descripciones claras, precios en Soles, plazos de entrega).
Idoneidad y Seguridad	Art. 18 y 25, Ley 29571	Cláusula de "Información del Producto y Precios" (advertencias, ingredientes); Cláusula de "Garantías" (derecho a devolución por producto fallado).
Derecho de Arrepentimiento	Propuesta de Indecopi (2021)	Cláusula de "Política de Devoluciones, Cambios y Garantías" (plazo de 15 días para la devolución).
Legalidad y Consentimiento	Art. 4 y 5, Ley 29733	Cláusula de "Política de Privacidad y Protección de Datos Personales" (consentimiento expreso, prohibición de medios ilícitos).
Proporcionalidad	Principio del Código de Consumidor	Cláusula de "Política de Privacidad" (recolección de datos solo para fines declarados).
Seguridad de Datos	Art. 16, Ley 29733	Cláusula de "Política de Privacidad" (descripción de medidas de seguridad adoptadas).
Derechos ARCO	Principios de Ley 29733	Cláusula de "Política de Privacidad" (detalle de los derechos y canal para ejercerlos).

Recomendaciones Finales

Para la implementación exitosa de este borrador, se formulan las siguientes recomendaciones finales:

1. Revisión Legal: El borrador completo deberá ser revisado y validado por un abogado especializado en derecho del consumo y protección de datos en Perú. Este paso es

fundamental para asegurar la plena adecuación a la legislación vigente y cualquier actualización normativa.

2. Activación del Libro de Reclamaciones: Asegurar que el Libro de Reclamaciones virtual esté visible y accesible en la página principal del e-commerce, y que se designe a un personal capacitado para gestionar las respuestas dentro de los plazos establecidos.
3. Cumplimiento de la ANPD: Designar a un Oficial de Protección de Datos Personales si la operación lo requiere y, crucialmente, completar el proceso de inscripción del banco de datos de la empresa en el Registro Nacional de Protección de Datos Personales, lo cual refuerza la credibilidad y la transparencia de la marca.
4. Comunicación Estratégica: Utilizar los Términos y Condiciones y la Política de Privacidad no solo como documentos legales, sino como herramientas de comunicación con el cliente. Un lenguaje claro, secciones fáciles de navegar y un diseño atractivo pueden transformar una obligación legal en un valor añadido para la marca, fortaleciendo la confianza del consumidor en cada interacción.