

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL SITIO NATURA.COM.PE

En Lima, Perú, a la fecha en que se realice este registro, Natura Cosméticos S.A., con RUC N° 20101796532, con domicilio para estos efectos en Av. Juan de Aliaga 360, Magdalena del Mar, Lima, Perú, sociedad inscrita en la Partida Electrónica N° 00558974 del Registro de Personas Jurídicas de Lima, en adelante “Natura”, viene en establecer las siguientes Términos y Condiciones (“TyC”) de uso del Sitio” (en adelante el “Sitio” o “Portal”).

I. ANTECEDENTES

Natura tiene como giro la importación y comercialización al por mayor, a través de Consultoras (en adelante Consultoras de Natura), de productos cosméticos, de belleza e higiene con la marca Natura. A fin de promocionar estos productos, Natura ha creado el Sitio (www.natura.com.pe), cuyo objetivo es fomentar las relaciones entre consumidores finales y las Consultoras de Natura, a través de los espacios virtuales, creando nuevas formas de relaciones, comunicación y comercialización.

De acuerdo con lo anterior, el consumidor acepta conocer que la venta de productos se encuentra a cargo de las Consultoras de Natura y que Natura tan solo actúa como un facilitador del Sitio, a través del cual se puedan concretar de manera digital las relaciones de consumo entre Consultoras de Natura (personas independientes que no tienen una relación laboral con Natura) y los consumidores.

Sin perjuicio de la condición de Natura como facilitador del servicio de plataforma, el rol de Natura frente a las Consultoras, le permite cobrar y/o devolver montos de dinero en su nombre por la compraventa de productos, responder por los reclamos de los consumidores, sugerir precios y promociones, sin entablar la relación de consumo como vendedor de los mismos, realizar reembolsos, despachar productos, entre otras actividades bajo el rol de agente y/o mandatario de las Consultoras.

El acceso y uso de este Sitio se rige por estos TyC, así como por la legislación peruana vigente, en particular por la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor y por la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales entre otras aplicables a la presente relación de consumo.

El Sitio tiene como objetivo la promoción y venta, por parte de las Consultoras Natura, de productos Natura.

Para la adquisición de los productos ofrecidos en este Sitio, el Usuario deberá registrarse previamente como Consultor en Venta Directa. Luego de ello podrá registrarse como VND y con dicho registro aceptará estos TyC y la Política de Privacidad. Se precisa en estos T&C que la VND para que tenga habilitada su tienda online, previamente deberá haber pasado un pedido por Venta Directa como Consultora Regular.

Para registrarse, el Usuario deberá (i) completar y enviar el formulario que se encuentra en el mismo Sitio para tales efectos; y (ii) crear una clave de acceso.

Los datos proporcionados por el Usuario en el formulario serán considerados fidedignos y será de su exclusiva responsabilidad mantenerlos actualizados. Éstos serán tratados de manera confidencial y serán utilizados exclusivamente para las finalidades establecidas en los TyC y la Política de Privacidad.

La clave de acceso es de uso exclusivo, personal e intransferible del Usuario, y éste asume la responsabilidad por su protección y reserva. El Usuario será el único responsable de las operaciones realizadas a través de su clave de acceso. Se establece expresamente que quien realiza cualquier operación, transacción o solicita información en el Sitio utilizando su clave de acceso será considerado, para todos los efectos legales, como el Usuario de que se trate.

En caso de extravío, hurto, robo, mal uso de la clave de acceso o cualquier otro evento de esta naturaleza, el Usuario deberá informar inmediatamente a Natura, a través de Servicio al Cliente al correo ventaonlineperu@natura.net o al chat Natura dentro de la web Natura www.natura.com.pe

Cabe señalar que Natura sólo emitirá al Consumidor Final una guía de remisión para el traslado de los productos en su plataforma. Natura emitirá un documento fiscal a la Consultora Natura por la compra de sus productos, teniendo en cuenta los Antecedentes del presente documento. En tal sentido y de confirmar el consumidor final el registro en esta plataforma declara su plena conformidad con todos los términos y condiciones aquí señalados.

II. DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL USUARIO

El Usuario gozará de todos los derechos que le reconoce la Ley 29571° además de los establecidos en estos TyC.

Cabe señalar que sólo podrán registrarse aquellos usuarios que tengan DNI, carnet de extranjería o pasaporte. No se permitirá el registro con RUC. No obstante, Natura se reserva el derecho en un futuro de tener como disponible esta opción.

La sola visita de este Sitio no impone al Usuario obligación alguna, a menos que haya aceptado en forma inequívoca las condiciones ofrecidas, en la forma indicada en estos TyC.

Los Usuarios deberán utilizar el Sitio de conformidad con la legislación vigente y lo dispuesto en estos TyC, respetando especialmente las exigencias que imponen el orden público, la moral, las buenas costumbres generalmente aceptadas y el respeto de los intereses y derechos de Natura y de terceros.

Se prohíbe a los Usuarios utilizar el Sitio de cualquier forma que implique dañar, inutilizar, sobrecargar, deteriorar, o impedir la normal utilización de este. Entre otras obligaciones, y sin que se trate de un listado taxativo, queda prohibido al Usuario:

- Reproducir, copiar, distribuir o permitir el acceso al Sitio a través de cualquier forma de comunicación pública;
- Transformar o modificar el Sitio, salvo que se cuente con la autorización del titular de los correspondientes derechos de propiedad intelectual, propiedad industrial y demás datos identificadores de los derechos de Natura o de otros titulares, incorporados a los servicios;
- Ejecutar, inducir o promover actos delictivos, de cualquier orden;
- Obstaculizar, entorpecer, restringir o limitar de cualquier modo el uso del Sitio por parte de otros usuarios.
- Proporcionar información que no sea exacta, verdadera, completa y/o actualizada, o que de cualquier manera menoscabe a Natura o terceros.

III. ASPECTOS GENERALES RELATIVOS A LA COMPRA DE PRODUCTOS EN EL SITIO

Precios de los productos. Los precios de los productos disponibles en este Sitio, mientras aparezcan en él, sólo tendrán vigencia y aplicación en éste y no serán necesariamente aplicables a canales de venta directos utilizados por Natura, tales como tiendas físicas, catálogos u otros. Esto en la medida que las ventas a través del presente Sitio son realizadas por las Consultoras de Natura y no por Natura directamente.

Proceso de compra. Natura informará en el mismo Sitio, de manera inequívoca y fácilmente accesible, los pasos a seguir para la compra de productos y la realización de cualquier otra operación. En particular, se deja constancia que la orden de compra del Usuario estará sujeta a un proceso de validación de su identidad, de eficacia del medio de pago propuesto y de la edad del Usuario, lo que se informará debidamente.

Una vez concluido exitosamente el proceso de validación, Natura enviará la confirmación correspondiente a la dirección de correo electrónico registrada por el Usuario. Desde ese momento, se considerará celebrado el contrato con la Consultora para todos los efectos, pudiendo Natura efectuar el cargo en el medio de pago, en la forma convenida, actuando como intermediario. Además, en el caso de productos que deban ser despachados, Natura informará la fecha estimada de entrega.

Si el proceso de validación concluyera de manera desfavorable al Usuario, en razón de la identidad del Usuario, de la ineficacia del medio de pago propuesto o de la edad del Usuario, conforme a las prácticas comerciales antes referidas, Natura informará en el acto mediante un aviso que el proceso de compra no pudo ser concluido, explicando el motivo por la cual su orden no pudo ser validada.

El consumidor final podrá verificar o consultar el estado o proceso de entrega del bien en la misma plataforma o a través del buzón electrónico: ventaonlineperu@natura.net, o al chat de Natura dentro del site www.natura.com.pe, canales a los cuales también podrá comunicar cualquier evento o duda relacionada a este hecho.

Medios de pago que se podrá utilizar en el sitio. A menos que se señale una forma diferente para casos u ofertas específicas, los productos ofrecidos en este sitio sólo pueden ser pagados con Tarjeta de Crédito y/o Tarjeta de Débito. El pago con tarjetas débito se realizará a través de Mercado Pago, sistema de pago electrónico que se encarga de hacer el cargo automático a la cuenta bancaria del Usuario.

El uso de estas tarjetas se sujetará a lo establecido en estos TyC y, en relación con su emisor, a lo pactado en los respectivos Contratos de Apertura y Reglamento de Uso. En caso de contradicción, prevalecerá lo dispuesto en este último instrumento.

Despacho de los productos. Los productos adquiridos a través del Sitio se sujetarán a las condiciones de despacho y entrega informadas en el proceso de compra. La información del lugar de envío de los productos es de exclusiva responsabilidad del Usuario. Los plazos para el despacho y entrega se cuentan desde el perfeccionamiento de la compra. Se deja expresa constancia que el costo del despacho de los productos es de cargo exclusivo del Usuario. Para seguir el progreso de entrega del producto, el Usuario deberá acceder a su cuenta, identificándose a través del nombre de Usuario y clave de acceso, y luego ingresar a la opción "Seguimiento de su pedido".

POLÍTICA DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES:

Los productos ofrecidos por las consultoras de Natura, a través del presente Sitio, se encuentran en adecuadas y óptimas condiciones de acuerdo con los términos de la Ley N°29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. No obstante, en caso los productos recibidos presentaran posibles defectos, fallas o deficiencias; contáctenos escribiéndonos a ventaonlineperu@natura.net o póngase en contacto con alguno de nuestros asesores a través del CHAT.

Para cualquier caso de cambio o devolución que provenga de un reclamo procedente, solo podrán ser realizados hasta en un plazo máximo de 15 días calendarios posterior a la comunicación del reclamo.

Se deberá considerar que los cambios de producto quedan sujetos a la disponibilidad de stock.

Por favor considere que, si usted adquiere en un mismo pedido dos o más productos y sólo devuelve alguno de ellos, no se reembolsará el gasto del despacho. El reembolso total de este gasto sólo procederá cuando se devuelva el total de los productos adquiridos.

Le hacemos presente que, al hacer uso de este derecho, debe restituir en buen estado los elementos originales del embalaje, como las etiquetas, certificados de garantía, manuales de uso, cajas, elementos de protección. En caso de que tales elementos no se restituyan en buen estado, deberá pagar el valor de los mismos, el que le será previamente informado.

Finalmente, le hacemos presente que no procede este derecho si los productos se encuentran abiertos, usados o se han deteriorado por un hecho que le sea imputable.

PROMOCIONES

Las promociones que se ofrezcan en este Sitio no son necesariamente las mismas que se ofrecen en los canales de venta directa de Natura. En tal sentido el hecho de que Natura utilice distintas promociones en sus canales de venta directa no otorgará derecho a reclamo alguno por parte del consumidor, en la medida que la venta, a través del presente Sitio, es realizada por las Consultoras y no directamente por Natura.

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.

Las promociones u ofertas que Natura publique en el Sitio son esencialmente transitorias.

Unidad de Cosmetovigilancia y Unidad Médica Especializada. Todos nuestros productos están siendo permanente evaluados y controlados por nuestra unidad de Cosmetovigilancia, lo que nos permite confiar en su óptima calidad. En el evento que acredite debidamente, mediante el certificado médico correspondiente, que alguno de nuestros productos le produjo alguna reacción adversa, nos comprometemos a analizar en profundidad su situación a través de nuestra unidad médica especializada, indagar las causas de tal reacción, y proponerle el tratamiento o solución más adecuados a su problema, siempre y cuando se compruebe que dicha reacción fue directamente originada por el producto adquirido de Natura, sin que haya habido manipulación alguna o factor externo que haya podido causar tal daño.

DATOS PERSONALES

Los datos personales que entregue el Usuario sólo podrán ser utilizados por Natura para el proceso de compra, pago, despacho y entrega de los productos adquiridos.

Natura informa al Usuario que tiene mecanismos automatizados que registran su interacción en el Sitio. Natura sólo registrará y analizará esta información en forma estadística, con la finalidad de usarla para mejorar sus servicios, procedimientos de atención e iniciativas comerciales. Natura no realizará operaciones que impliquen asociar esta información a algún Usuario identificado o identificable. Con la finalidad indicada precedentemente, esta información será procesada directamente por Natura o por terceros proveedores de ésta, velando por que se apliquen adecuados estándares de confidencialidad. Lo anterior es sin perjuicio del deber de Natura de informar a terceros algunos de estos datos, de acuerdo con la normativa vigente o a requerimiento de una autoridad competente.

Con la finalidad de permitir a Natura o a terceros autorizados por ésta que le remitan comunicaciones publicitarias o comerciales ofreciendo nuevos productos, el Usuario autoriza a Natura, de conformidad con la Ley de Protección de Datos Personales- Ley N° 29733 y su Reglamento, a tratar, analizar y correlacionar sus datos personales relativos a sus antecedentes de contacto, y/o productos comprados. En el caso que, en virtud de esta autorización, terceras compañías remitan comunicaciones publicitarias al Usuario, se identificará claramente la asociación comercial con Natura para efectos de que el Usuario pueda ejercer su facultad para revocar la presente autorización.

Se deja expresa constancia que los Usuarios gozan de todos los derechos que les confieren la Ley de Protección de Datos Personales y en particular cuentan con la posibilidad de ejercer los derechos de acceso, rectificación cancelación u oposición en conformidad con esta Ley. Natura dispondrá de procedimientos rápidos y eficaces para permitir tales ejercicios e informará de forma adecuada el estado de los requerimientos de los Usuarios.

Finalmente, se deja constancia que el responsable del tratamiento de los datos recogidos es Natura, cualquier comunicación sobre el tratamiento de sus datos personales o para ejercer cualquiera de los derechos antes mencionados, podrá comunicarse con el siguiente correo electrónico ventaonlineperu@natura.net

CONSENTIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES CONSUMIDORES

Por medio del presente, doy mi autorización para que NATURA COSMÉTICOS S.A. (en adelante, NATURA), domiciliada en Av. Juan de Aliaga 360, Magdalena del Mar, Lima-Perú para que trate mis datos personales. He sido informado que la información que otorgue será almacenada en la base de datos denominada "Consumidores", por el tiempo necesario para cumplir con las finalidades que se describen a continuación o hasta que decida revocar mi consentimiento.

NATURA tratará mis datos personales para las siguientes finalidades: i) NATURA podrá comunicarme sobre promociones, beneficios, concursos, ofertas y, en general realizar publicidad sobre nuevos productos o servicios; ii) para atender las encuestas de satisfacción, de estudio de demanda, de efectividad de medios, entre otros que NATURA me solicite; iii) absolver mis dudas, reclamos y sugerencias dentro del plazo legal establecido; iv) llevar un registro estadísticos e históricos de mi comportamiento como consumidor; y, v) las demás finalidades que sean necesarias para dar cumplimiento a los fines contractuales.

NATURA podrá tratar mis datos personales directamente o podrá contratar con terceras personas quienes, al igual que NATURA, han adoptado las medidas de seguridad técnicas, legales y organizativas necesarias para tratar mis datos personales bajo condiciones de seguridad y confidencialidad y exclusivamente para las finalidades que autorizo por medio del presente documento. Los encargados de tratar mis datos personales son:

- TELEATENTO DEL PERÚ S.A.C., ubicado en Av. La Molina Nro. 190, distrito de Ate, Lima-Perú.
- IRON MOUNTAIN PERU S.A., ubicado en Av. Elmer Faucett Nro. 3462, Callao, Lima.
- TELEFONICA DEL PERU S.A.A., ubicado en Av. Cruz del Sur 129, distrito de Santiago de Surco, Lima-Perú.
- DOMUS SOLUCOES INTERNET, LTDA, ubicado en Calle Josefina Gasparian, N°. 61 - Sala 7, Ciudad Comendador Levy Gaspanan, Río de Janeiro, Brasil.
- GERA INOVAÇÃO E DESENVOLVIMENTO LTDA, ubicado en R Ubaldo Pinto, 41 Parque Terranova - Valinhos/ Sao Paulo, Brasil.
- NATURA COSMETICOS S.A.(Argentina), ubicado en Cazadores de Coquimbo 2860, Torre 2, piso 2, Munro, Buenos Aires, B1605AZF Munro, Buenos Aires, Argentina.
- NATURA COSMETICOS S.A. (Brasil), ubicado en Rodovia Régis Bittencourt, s/n - Km 293 - Potuverá Sao Paulo Brasil.

He sido informado que: (i) NATURA garantiza la confidencialidad y buen uso de mis datos personales; (ii) esta autorización es facultativa, y (iii) podré ejercer los derechos previstos en la Ley N° 29733, enviando una comunicación escrita con el asunto “Derechos Datos Personales” al correo electrónico: snacperu@natura.net o a la dirección: Av. Juan de Aliaga 360, Magdalena del Mar, Lima-Perú

USO DE COOKIES Y DISPOSITIVOS SIMILARES

Usamos “cookies” para obtener información cuando su navegador Web tiene acceso a este Sitio. Una “cookies” es un identificador alfanumérico que, por medio de su navegador Web, nos permite recolectar ciertos datos, tales como páginas visitadas, tiempo de visita, etc. En la sección “de ayuda” de su navegador puede obtener información sobre cómo apagar las “cookies”. Nuestra recomendación es que las mantenga activadas pues ello le permitirá aprovechar algunas características y facilidades de nuestro Sitio. Además, las “cookies” nos ayudan a ajustar nuestro Sitio de acuerdo a sus necesidades, por ejemplo, para recordar ciertas elecciones y así hacer tu navegación más expedita.

Si se desea desactivarlas, puede desactivar el uso de “cookies” dentro de su navegado o usar la navegación anónima de su navegador. Le hacemos presente que, en ese caso, algunas funcionalidades de nuestro sitio podrían dejar de funcionar de manera correcta como son:

Consultora	Digital	Asignada.
Guardado del carro de compra al cerrar la sesión.	Recordación del usuario.	
Recomendación de ofertas y promociones personalizadas.		
Otras disposiciones		

PROPIEDAD DE LA INFORMACIÓN

Toda la información de este sitio es propiedad de Natura y, por tanto, no puede ser modificada, copiada, extraída o utilizada sin el consentimiento previo, expreso y por escrito, de Natura. En consecuencia, al acceder este Sitio, el Usuario acepta que el mal uso de esta información puede resultar en la aplicación de sanciones civiles y penales.

Todo contenido u obra que el Usuario lea, visualice o acceda a través de la Sitio (imágenes, fotografías, ilustraciones, íconos, textos, código de fuente, diseño o cualquier otro elemento de contenido), se encuentra protegido bajo la legislación nacional y los tratados internacionales

sobre propiedad intelectual e industrial. Por lo anterior, el Usuario no podrá vender, reproducir, distribuir, modificar, publicar o cualquier otra acción similar, elementos de contenido del Sitio.

Natura es dueño de los derechos de propiedad industrial relativos a sus productos y servicios, así como los relativos a sus marcas registradas y/o sus nombres de dominio como “natura.pe”.

Natura no concede licencia, derecho o autorización de uso alguno sobre sus derechos de propiedad industrial, propiedad intelectual, o cualquier otro tipo de propiedad o derecho relacionado con la Sitio.

Se deja expresa constancia de que todo tipo de elementos de contenido, tales como artículos, publicidad, ofertas, noticias y, en general, cualquier información publicada por terceros, es de responsabilidad de su autor o de la persona que las haya proveído de conformidad a las leyes sobre propiedad intelectual y propiedad industrial. El Sitio puede contener, además, vínculos y/o referencias a sitios de terceros fabricantes, proveedores, productores y/o proveedores de bienes y/o servicios. Natura reconoce a favor de dichos sujetos la titularidad de los derechos de propiedad industrial e intelectual que les correspondan. La sola mención o aparición en la Sitio, de contenido de dichos productores y/o proveedores, no conlleva la existencia de derechos o responsabilidad alguna por parte de Natura sobre los mismos. Natura no recomienda ni avala productos o servicios ofrecidos por dichos productores y/o proveedores, ni es responsable de las prácticas de seguridad o privacidad, o el contenido y disponibilidad de los sitios web de los mismos.

Solución de conflictos. Cualquier dificultad o controversia que se suscite en relación con estos TyC, y con los actos y contratos antes referidos, será sometida a conocimiento de los tribunales y Jueces de la ciudad de Lima, Perú. Todo lo anterior, sin perjuicio del derecho del Usuario de ejercer todos los derechos legales que le correspondan.

Representante del Proveedor – Servicio de atención al cliente. Para facilitar el envío de cualquier presentación, consulta o reclamo sobre el uso de este Sitio o las transacciones que en él se realicen, o atender cualquier requerimiento de sus Usuarios, y sin perjuicio de las facultades de sus demás gerentes y apoderados.

Jurisdicción. Para todos los efectos de estos TyC, las partes se someten a las reglas de competencia establecidas ante las autoridades judiciales correspondientes de la ciudad de Lima, Perú