



# Top Veterinaria

Tu distribuidor de confianza

## TÉRMINOS Y CONDICIONES

¡Bienvenido a [topveterinariasac.com](http://topveterinariasac.com)! Aquí encontrarás los términos y condiciones que rigen tu acceso y uso de la página [www.topveterinariasac.com](http://www.topveterinariasac.com) en el Perú. Al ingresar y utilizar este sitio web, aceptas haber leído, comprendido y estar de acuerdo con las condiciones establecidas en esta sección de "Términos y Condiciones", así como con la legislación vigente en la República de Perú.

Todas las visitas, contratos y transacciones realizadas en el sitio web [www.topveterinariasac.com](http://www.topveterinariasac.com) (en adelante, el "sitio web") estarán sujetas a las normas detalladas a continuación ya la legislación aplicable.

Requisitos para Comprar en la Tienda Virtual de [topveterinariasac.com](http://topveterinariasac.com) para realizar compras en nuestra tienda virtual, es necesario aceptar los términos y condiciones de ventas que se describen a continuación.

Al efectuar una transacción en la Tienda Virtual de [topveterinariasac.com](http://topveterinariasac.com), ya sea en línea o a través de los números de teléfono designados para tal fin, reconoces y aceptas automáticamente todos los términos y condiciones indicados aquí. Nos reservamos el derecho de actualizar y modificar los términos y condiciones en cualquier momento sin previo aviso.

Te recomendamos revisar estos términos cada vez que utilices nuestro sitio web o realices una transacción a través de él.

### 1. REGISTRO DEL USUARIO O CLIENTE:

No es obligatorio estar registrado para comprar, pero te sugerimos hacerlo para agilizar el proceso de compra.

El registro se realiza completando el formulario en el sitio web, proporcionando información precisa y actualizada.

Es fundamental que la información ingresada sea veraz, eximiendo a [topveterinariasac.com](http://topveterinariasac.com) de cualquier consecuencia derivada de datos incorrectos.

La página web está dirigida a personas mayores de 18 años. Si eres menor de edad, se recomienda que un padre o apoderado realice el registro en tu nombre.

Al registrarte, aceptas:

- a) Proveerás información completa y real sobre tu persona
- b) Actualizarás esta información si cambia.
- c) Eres mayor de 18 años

Serás responsable de la veracidad de la información proporcionada y de mantener la confidencialidad de tu cuenta.

Los usuarios registrados no necesitarán ingresar sus datos en cada compra posterior.

Estos datos se almacenarán de forma segura y se manejarán según nuestra política de privacidad.

Si decide no registrarse, deberá completar los datos indicados en el formulario de compra para realizar la adquisición de productos o servicios como invitado.

- Nombre y apellidos
- Correo electrónico
- Dirección de despacho
- Número telefónico
- DNI o Carnet de Extranjería

El sitio web utilizará los datos de los usuarios invitados, es decir, los usuarios no registrados, única y exclusivamente para los fines indicados por los mismos, sin realizar otro tipo de tratamiento de sus datos personales.

## **2. CONTRASEÑA:**

Una vez registrado, tendrás un nombre de usuario y una contraseña para acceder de forma personalizada y segura. Puedes cambiar la contraseña siguiendo el procedimiento establecido en el sitio web. Eres completamente responsable de mantener la confidencialidad de tu nombre y clave secreta. Comparta esta información exime a topveterinariasac.com de cualquier responsabilidad.

## **3. DERECHOS DEL USUARIO EN ESTE SITIO:**

Como usuario, cuentas con los derechos reconocidos por la legislación de protección al consumidor en Perú, así como los establecidos en estos términos y condiciones. Tienes los derechos de información, rectificación y cancelación de tus datos personales, según la Ley N°29733 de Protección de Datos Personales. La visita a este sitio web no impone obligación alguna al consumidor, a menos que acepte de manera inequívoca las condiciones ofrecidas por topveterinariasac.com, según se indica en el sitio web y en estos Términos y Condiciones.

## **4. PROCEDIMIENTO PARA HACER USO DE ESTE SITIO:**

En los contratos ofrecidos a través de este sitio web, la empresa informará claramente los pasos a seguir para realizar la compra.

## **5. ACCESOS Y RESTRICCIONES DE ESTE SITIO:**

Para acceder al servicio de despacho, debes ingresar la dirección a la que deseas que llegue tu pedido.

Al ingresar la dirección, se aplicarán restricciones que te serán comunicadas para que decidas si continúas con la compra.

Una vez realizado el pedido, se te pedirá comunicarte con la central de WhatsApp (+51) 984174522 para confirmar y programar la entrega. Si no te comunicas, existe la posibilidad de que tu pedido no se programe para envío. Las restricciones incluyen:

## **ZONA DE REPARTO:**

El sitio web valida que la dirección ingresada pertenece a la zona de reparto de topveterinariasac.com. Si la dirección del usuario no correspondiera a una zona de reparto, topveterinariasac.com se comunicará con el usuario para ofrecerle soluciones, estas podrían incurrir en un costo extra por el servicio de despacho, tiempo extra aplicado al servicio del despacho y/o anulación de su compra por falta de cobertura. Para mayor información sobre las políticas de despacho revisar la cláusula 8 de este documento.

## **6. CANALES DE COMUNICACIÓN:**

1. Portal: topveterinariasac.com
2. Consultas/Reclamos/Otros a la central WhatsApp (+51) 984174522 de Lunes a Viernes de 8.00 am a 6.00 pm y Sábados de 8.00 am a 1.00 pm a través de 2 vías:
  - a) Correo electrónico: [topvetsacventas@gmail.com](mailto:topvetsacventas@gmail.com)
  - b) Central chat WhatsApp: (+51) 984174522

## **7. HORARIO DE ATENCIÓN**

El horario de atención del sitio web será durante las 24h. Es decir, se pueden efectuar pedidos durante todo el día, no obstante, los pedidos serán atendidos según las siguientes ventanas horarias y días de atención:

- De lunes a viernes de 8am a 6pm según estas ventanas horarias:
- Sábados de 8am a 1pm en esta ventana horaria única:
- Domingo: no hay despachos.
- 

## **8. POLÍTICAS DE DESPACHO, ZONAS DE REPARTO, RECEPCIÓN Y DEVOLUCIÓN DE PRODUCTOS**

### **8.1 POLÍTICAS DE DESPACHO**

- El servicio de delivery se brinda respecto de aquellos pedidos efectuados por los Clientes a través de las siguientes vías: (i) vía telefónica, (ii) vía online, realizando el pedido a través de la web (tienda virtual web), (iii) vía whatsapp,
- Los plazos, días y ventanas horarias para los despachos serán elegidas por la empresa, estos se confirmarán luego de que se haya validado la solicitud de compra, el medio de pago y la disponibilidad de cobertura por parte de topveterinariasac.com.
- La información del lugar de envío (dirección de despacho) es de exclusiva responsabilidad del usuario. El Usuario debe asegurarse de ingresar una dirección válida, en la cual pueda ser entregado el producto en cualquier momento durante el horario habilitado.

**Cobertura 1 (una), está sujeta a los siguientes distritos:**

- Ate
  - Barranco
  - Breña
  - Carabayllo
  - Cercado de Lima
  - Chorrillos
  - Comas
  - El agustino
  - Independencia
  - Jesús maría
  - La molina
  - La victoria
  - Lince
  - Los olivos
  - Lurigancho
  - Lurín
  - Magdalena del mar
  - Miraflores
  - Pachacámac
  - Pueblo libre
  - Puente piedra
  - Rímac
  - San borja
  - San isidro
  - San Juan de Lurigancho
  - San Juan de Miraflores
  - San Luis
  - San Martin de Porres
  - San Miguel
  - Santa Anita
  - Santiago de Surco
  - Surquillo
  - Villa el Salvador
  - Villa María del Triunfo
- 
- El monto mínimo de pedido para que topveterinariasac.com pueda atender el despacho de la cobertura 1 (una) es de S/ 40.00 incluido IGV
  - El monto mínimo de pedido para que no se cobre costo de Delivery de la cobertura 1 (una) es de S/79.90 incluido IGV
  - Si el pedido está entre los S/ 40.00 incluido IGV y los S/ 79.80 incluido IGV, el costo de Delivery de la cobertura 1 (una) será S/ 7.00 incluido IGV.

## **Cobertura 2 (dos), está sujeta a los siguientes distritos:**

- Ancón
  - Chaclacayo
  - Cieneguilla
  - Punta hermosa
  - Punta negra
  - San Bartolo
  - Santa María del Mar
  - Santa Rosa
- El monto mínimo de pedido para que topveterinariasac.com pueda atender el despacho de la cobertura 2 (dos) es de S/ 40.00 incluido IGV
  - El monto mínimo de pedido para que no se cobre costo de Delivery de la cobertura 2 (dos) es de S/150.00 incluido IGV
  - Si el pedido está entre los S/ 40.00 incluido IGV y los S/ 149.90 incluido IGV, el costo de Delivery de la cobertura 2 (dos) será S/ 10.00 incluido IGV.

## **8.2 ZONAS DE REPARTO:**

- Los productos que salen de nuestro ALMACEN CENTRAL cubrirán los siguientes
- Si el usuario desea recibir su pedido en un distrito de Lima metropolitana que no esté en la lista de cobertura deberá coordinar directamente con topveterinariasac.com a través del teléfono (+51) 984174522
- Los envíos a provincia se realizarán por agencia SHALOM o OLVA COURIER a los destinos autorizados por ellos y se aplicarán costos adicionales según correspondan. Si el usuario desea pagar el costo de envío a su provincia se le pedirá comunicarse previamente por nuestros canales de atención.
- La empresa podrá entregar la información de despacho otorgada por el Usuario a sus operadores logísticos propios (Transportista) o a terceros con el objeto de llevar a cabo la distribución de los productos.
- El servicio de despacho de los productos en algunos casos es prestado por la empresa; en otros casos podrá ser prestado por terceros dependiendo de la necesidad logística o por solicitud del cliente. Estos terceros distribuidores están sujetos a la obligación legal de reserva respecto a los datos personales de los usuarios.
- La entrega de los pedidos se realizará siguiendo los protocolos de seguridad recomendados:
  - La entrega se realizará en la puerta calle de la casa o edificio (Recepción del edificio), nuestros transportistas no podrán ingresar a las viviendas de los clientes.
  - Si se requiere subir productos a edificios o condominios solo se aceptará si el transporte a cargo encuentra estacionamiento libre en salvaguardia de su unidad y previamente comunicada por el cliente al momento de realizar la compra.
  - Si no se dan las condiciones de una entrega puerta calle o recepción de edificio el transportista comunicará al cliente que no se podrá realizar la entrega y se da por anulado la entrega. El cliente deberá volver a reprogramar su envío comunicándose a la central de WhatsApp de topveterinariasac.com (+51) 984174522 ofreciendo las condiciones adecuadas de entrega. Esta reprogramación puede tener costos adicionales.

Topveterinaria.com tiene su almacén en el distrito de los Olivos (Almacén central).

Topveterinaria.com le indicara al usuario al momento de realizar su compra por los canales telefónicos, WhatsApp el stock del producto para él envío a su distrito. Las compras por la página web [www.topveterinariasac.com](http://www.topveterinariasac.com) están sujetas al stock del almacén.

### 8.3 RECEPCIÓN

- Cualquier persona mayor de edad en la dirección informada puede recibir el producto.
- Si la dirección ingresada se encuentra en un edificio o recinto en el cual no se permite el libre acceso, el producto puede ser entregado al portero o encargado del edificio o recinto, previa autorización del cliente.
- Si durante este primer envío no hay alguna persona que reciba el producto o si la dirección informada por el cliente es errónea y no se puede realizar la entrega del producto, la empresa procederá a ponerse en contacto con el usuario para coordinar la reprogramación. El Usuario podrá reprogramar el despacho hasta dos (2) veces y deberá considerar un costo adicional de S/10.00 soles inc IGV por envío cada vez. Si luego de los tres (3) envíos no se tiene éxito en la entrega por ausencia o dirección errónea, el cliente podrá coordinar el recojo del o los productos directamente en los almacenes de la empresa, para ello deberá comunicarse con el área de atención al cliente de la empresa a los contactos arriba mencionados.

### 8.4 DEVOLUCIÓN DE PRODUCTOS

- El usuario podrá solicitar la anulación de la compra y posterior devolución de los productos solo en los siguientes casos:
  - Máximo dentro de los 7 días calendarios posterior a la compra (No incluye envíos a provincia).
  - Presentando la boleta / factura de compra
  - Siempre y cuando los productos se encuentren en buen estado (bolsas sin abrir, con etiqueta, sellados, empaques no maltratados, etc.)
  - Solo se aplicará la devolución del producto si presenta defecto de fábrica, empaques rotos o no corresponda al producto solicitado.
- En caso se cumpla con estos requisitos, la devolución de los productos deberá ser hecha por el usuario directamente a los almacenes de la empresa o se coordinara el recojo del producto con el COMPRADOR.
- Luego de esto, la empresa procederá a emitir una nota de crédito a favor del usuario por el valor de los productos devueltos. En esta nota de crédito se especificará la vigencia de uso de la misma.

## **8.5 HORARIOS DE ENTREGA DE NUESTROS TRANSPORTES Y TIEMPOS DE ESPERA.**

Al realizar su compra se le adjuntará un resumen de pedido donde se especificará un rango de horario de entrega. Este rango de entrega puede sufrir alteraciones de acuerdo a muchos factores en la ruta del transporte. El transporte asignado con su pedido le comunicara previamente indicándole si está próximo a llegar a su dirección registrada o si ya llego a su dirección registrada.

Los transportes una vez llegado a la dirección de entrega confirmado por el comprador tendrán un tiempo de espera de 10 minutos. Si en ese tiempo el comprador no recepciona su pedido el transporte se retirara del domicilio registrado. Una reprogramación de pedido puede tener costos adicionales y cambios en los medios de pago.

## **9. MEDIOS DE PAGO QUE SE PODRÁN UTILIZAR EN ESTE SITIO**

Los productos y servicios ofrecidos en este sitio web, salvo que se señale una forma diferente para casos particulares u ofertas de determinados bienes o servicios, sólo pueden ser pagados con:

- Transferencia Bancaria en los siguientes bancos:

BANCO DE CREDITO DL PERU (BCP)/BANCO DE LA NACION/YAPE a nombre de TOP VETERINARIA S.A.C.

- Tarjeta de crédito o débito: al momento de hacer el pedido en línea, en el sitio web de [www.topveterinariasac.com](http://www.topveterinariasac.com) debe llenar sus datos sobre la tarjeta de crédito o débito que utilizara para efectuar su compra, (no almacenamos información de sus tarjetas de crédito o débito).

## **10. FORMACIÓN DEL CONSENTIMIENTO EN LOS CONTRATOS CELEBRADOS A TRAVÉS DE ESTE SITIO**

A través de este sitio web, la empresa realizará ofertas de bienes y servicios, que podrán ser aceptadas vía electrónica o telefónica, y utilizando los mecanismos que el mismo sitio ofrece para ello. Toda aceptación de oferta quedará sujeta a la condición suspensiva de que [topveterinariasac.com](http://topveterinariasac.com) valide la transacción. En consecuencia, para toda operación que se efectúe en este sitio web, la confirmación y/o validación o verificación por parte de [topveterinariasac.com](http://topveterinariasac.com), será requisito esencial para la formación del consentimiento.

Para validar la transacción, mientras usted realiza el proceso de compra con [topveterinariasac.com](http://topveterinariasac.com) verifica lo siguiente:

- a) El precio del artículo de la orden.
- b) El medio de pago ofrecido por el usuario.
- c) Si fuera usuario registrado, que los datos registrados por el cliente en el sitio web coinciden con los proporcionados al efectuar la aceptación de la oferta.
- d) La dirección indicada por el usuario para la entrega del producto se encuentre dentro de las zonas de reparto indicadas por [topveterinariasac.com](http://topveterinariasac.com) en el sitio web.
- e) Que el pedido deba ser igual o superior a los S/.40.00 inc. IGV.
- f) Que exista stock del producto ofertado en el almacén asignado a su distrito.

La validación de datos y confirmación se realiza por la central de WhatsApp (+51) 984 174 522. Al finalizar la compra, topveterinariasac.com muestra una pantalla de confirmación del pedido y además envía un correo electrónico a la cuenta que el Usuario brinda en el check out con dicha información.

#### **11. VIGENCIA, VALIDEZ Y STOCK DE LAS PRODUCTOS CONTENIDOS EN ESTE SITIO.**

Los precios de los productos y servicios publicados en este sitio web, se encuentran vigentes únicamente mientras aparezcan en él. topveterinariasac.com podrá modificar cualquier información, incluyendo el precio, contenida en este sitio en cualquier momento y sin previo aviso, hasta el momento de recibir una solicitud de compra.

Si el cliente compra una promoción que no hay stock disponible. topveterinariasac.com le ofrecerá alternativas similares y si el cliente no acepta se le generará la devolución inmediata de lo pagado.