

## Términos y Condiciones:

El acceso y uso de este sitio web se rige por los Términos y Condiciones descritos a continuación, así como por la legislación que se aplique en la República de Perú.

Los Términos y Condiciones descritos en este documento se aplicarán y se entenderá que rigen todos los actos y contratos que se ejecuten o celebren mediante los sistemas de oferta y comercialización comprendidos en este sitio web entre los usuarios de este sitio y Hello Stranger S.A.C. (en adelante "la Empresa" o "Hello Stranger").

Es requisito para comprar en este sitio web la aceptación de los Términos y Condiciones de ventas descritos a continuación.

Se entenderán conocidos y aceptados los Términos y Condiciones por el solo hecho del registro y/o la compra de productos a través de este sitio web.

Hello Stranger se reserva el derecho de actualizar y/o modificar los Términos y Condiciones que se detallan a continuación, en cualquier momento, sin previo aviso. Por ello, se recomienda revisar los Términos y Condiciones siempre que realice una transacción a través del presente sitio web.

Se realizarán los mejores esfuerzos para asegurar la disponibilidad, sin interrupciones, de los servicios del presente sitio web, así como, la ausencia de errores en cualquier transmisión de información que pudiera tener lugar. No obstante, y debido a la naturaleza misma de internet, no es posible garantizar tales extremos.

Asimismo, el acceso a los servicios del presente sitio web podría ocasionalmente verse suspendido o restringido a efectos de la realización de trabajos de reparación o mantenimiento, o la introducción de nuevos productos o servicios. Se procurará limitar la frecuencia y duración de tales suspensiones o restricciones.

A continuación, se detallan los Términos y Condiciones:

### 1. Registro del usuario o cliente

Para comprar y vender productos en el sitio web es necesario estar registrado. El registro de cada usuario se verificará completando y suscribiendo el formulario que aparece en el sitio web y su posterior envío, el cual se realiza automáticamente mediante un "click" en el elemento respectivo.

Para acceder al registro del usuario, se deberán aceptar los Términos y Condiciones de la web, así como la Política de Privacidad.

Los usuarios que se registren no tendrán que ingresar sus datos por cada compra o venta posterior que realicen, Hello Stranger almacenará los datos y los utilizará exclusivamente para los fines de compra o venta que realice el usuario, sin realizar otro tipo de tratamiento de sus datos personales.

### 2. Clave secreta

El usuario dispondrá, una vez registrado, de un nombre y contraseña o clave definitiva que le permitirá el acceso personalizado, confidencial y seguro. El usuario tendrá la posibilidad de cambiar la clave de acceso, para lo cual deberá sujetarse al procedimiento establecido en el sitio respectivo. El usuario asume totalmente la responsabilidad por el mantenimiento de la



confidencialidad de su clave secreta registrada en este sitio web, la cual le permite efectuar compras, ventas y obtener información. Dicha clave es de uso personal y su entrega a terceros, no involucra responsabilidad de Hello Stranger.

### 3. Derechos de usuario en este sitio

El usuario gozará de todos los derechos que le reconoce la legislación sobre protección al consumidor vigente en el territorio de Perú, y aquellos derechos que explícitamente se le otorgan en estos Términos y Condiciones.

### 4. Medios de pago

Los productos ofrecidos en este sitio web podrán ser cancelados utilizando los siguientes medios de pago permitidos en este sitio:

- a. Tarjetas de débito VISA y MasterCard
- b. Tarjetas de crédito VISA, MasterCard, American Express y Diners Club International

Los pagos se realizan exclusivamente a través de la plataforma virtual de Hello Stranger. Hello Stranger trabaja con la empresa peruana Culqi, que se encarga de la cobranza de cada venta realizada.

En caso de devolución o cambio:

- a. Si la devolución o cambio se realizó el mismo día, antes de las 12 de la media noche, se generará una nota de crédito por el monto total de los artículos adquiridos, mas no por el monto de movilidad pagado. Para mayor información sobre la política de devolución, ver sección 7 de este documento.
- b. Si la devolución o cambio se realizó al día siguiente de la compra, se generará una nota de crédito por el monto total de los artículos adquiridos menos una comisión fija que cobra la entidad bancaria (15 centavos de dólar americano), mas no por el monto de movilidad pagado. Para mayor información sobre la política de devolución, ver sección 7 de este documento.

### 5. Despacho de los productos

Los productos adquiridos a través del sitio se sujetarán a las condiciones de despacho y entrega elegidas por el usuario y disponibles en Hello Stranger.

Si se adquiere un producto del Closet VIP o de Marcas independientes, la empresa encargada del reparto será: Chazki; si se adquiere un producto de Feria de Pulgas, el reparto será responsabilidad de la vendedora. Sin embargo, para asegurar que el envío se realice, es necesario que la vendedora trabaje con la empresa de reparto seleccionada por Hello Stranger: Urbaner.

En caso la compra se realice en más de un closet (Closet VIP, Feria de Pulgas o Marcas independientes), se podría generar más de un costo de envío.

Si el comprador adquiere varios productos de una misma marca (Closet: Marcas Independientes), se cobrará un único costo de envío.



Para revisar el estado de la compra, se deberá revisar la sección "Mis Compras". En dicha sección se encontrará el número del pedido y se podrá hacer seguimiento de la compra en la página web de la empresa de repartos.

En caso se genere algún inconveniente con la compra, se deberá enviar un correo a [info@hellostranger.pe](mailto:info@hellostranger.pe) y se evaluará la responsabilidad de las partes, con la finalidad de llegar a un acuerdo o devolución total o parcial de la compra.

La información del lugar de envío es de exclusiva responsabilidad del usuario. En caso la dirección sea errada, el comprador deberá asumir del costo de envío fallido y el retorno a tienda o a la casa de la vendedora. En caso la empresa de repartos arribe al destino en el plazo pactado y no pueda contactar al comprador, se podrá generar un segundo intento libre de costo. Si después del segundo intento no se puede ubicar al comprador, este deberá asumir el costo del envío fallido. Asimismo, se generaría una nota de crédito por el monto de los productos adquiridos, mas no del envío; por lo que el comprador deberá asumir el nuevo costo de envío. Para mayor información sobre la política de devolución, ver sección 7 del presente documento.

Los plazos elegidos para el despacho y entrega, se cuentan desde que se ha validado el medio de pago utilizado, y se consideran días hábiles para el cumplimiento de dicho plazo.

## 6. Comprobantes de pago

Las compras realizadas en el Closet Marcas Independientes recibirán una boleta de venta emitida por la marca correspondiente de su producto. Hello Stranger no emitirá boletas de venta ni se hará responsable por la omisión de las mismas en caso se adquieran productos en este Closet.

Las compras realizadas en los Closets VIP y Feria de Pulgas no recibirán boleta de venta por tratarse de prendas de segunda mano. Hello Stranger no se hace responsable de la emisión de boletas de venta por la compra en estos Closets.

Toda venta realizada a través de la plataforma virtual de Hello Stranger estará gravada por una comisión (para mayor información, ver sección 8). Dicha comisión se encuentra respaldada por una boleta de venta electrónica que Hello Stranger les emitirá a las vendedoras, según los datos personales de su cuenta.

Hello Stranger no se responsabiliza por los datos errados que pueda contener la información de la cuenta personal del vendedor y no podrá emitir nuevamente la boleta de venta electrónica.

## 7. Política de devolución

### a. Feria de pulgas y Closet VIP

Feria de pulgas y Closet VIP no tienen opción de cambio o devolución.

En caso de fraude, Hello Stranger devolverá todo el monto cobrado (ropa y movilidad) y bloqueará al vendedor responsable y se reserva el derecho de tomar acciones legales en contra del mismo.



En caso se entregue una prenda dañada o sustancialmente diferente a las fotos de la página, se pide a la compradora que mande un correo a [info@hellostranger.pe](mailto:info@hellostranger.pe) y detalle los motivos del cambio o devolución. Se analizará cada situación para ver si conlleva a una devolución total o parcial del dinero, nota de crédito, etc.

b. Marcas independientes

Existe la posibilidad de devolver o cambiar el artículo. Para ello, luego de cada venta realizada en este closet, se enviará un correo a la compradora para que indique si: i) está satisfecho con el producto o ii) si quiere cambiar o devolver el producto.

Razones de cambio:

- i. La prenda no le queda al comprador:
  - Si el cliente indica que quiere devolver/cambiar el producto, deberá especificar que este cambio se debe a que el producto no le queda.
  - Luego, se le emite un código al cliente para que pueda usar en su próxima compra por el monto total del producto, mas no de la movilidad (ejemplo: si el producto costó 100 soles y la movilidad 5 soles, se le devuelve al cliente solo los 100 soles del costo del producto).
  - Con ese código, el cliente puede realizar otra compra (si no gasta todo su saldo en una sola compra, perderá el resto del crédito; si falta saldo para su compra, tiene que pagar la diferencia). Se tiene que volver a cobrar el costo de la movilidad.
  - Cuando Chazki vaya a dejar la nueva prenda, tiene que recoger la prenda anterior y dejarla en nuestras oficinas, para que Hello Stranger devuelva la prenda a cada marca independiente. La devolución de las prendas a las marcas independientes se hará una vez al mes.
- ii. Tiene una falla:
  - Si el cliente indica que quiere devolver/cambiar el producto, deberá especificar que este cambio se debe a que el producto está fallado.
  - Luego, se le emite un código al cliente para que pueda usar en su próxima compra por el monto total del producto, mas no de la movilidad (ejemplo: si el producto costó 100 soles y la movilidad 5 soles, se le devuelve al cliente solo los 100 soles del costo del producto).
  - Con ese código, el cliente puede realizar otra compra (si no gasta todo su saldo en una sola compra, perderá el resto del crédito; si falta saldo para su compra, tiene que pagar la diferencia). Se tiene que volver a cobrar el costo de la movilidad.
  - En caso el producto haya sido entregado fallado por la marca independiente, esta deberá hacerse cargo de la movilidad, para así evitar que el cliente se perjudique.

## 8. Comisión de venta

La comisión de venta se cobrará al vendedor del producto, según el Closet donde decida exhibir sus productos.

- a. Closet VIP: 50% + IGV
- b. Feria de Pulgas: 30% + IGV
- c. Marcas independientes: depende del paquete que elija el vendedor:
  - i. Paquete básico: 15% (no incluye IGV) sobre el precio de venta final



- ii. Paquete completo: 15% (no incluye IGV) sobre el precio de venta final + S/400 mensuales (no incluye IGV)
- iii. Paquete Premium: 15% (no incluye IGV) sobre el precio de venta final + S/700 mensuales (no incluye IGV)

Para más información sobre el detalle de cada servicio, se deberá mandar un correo a [info@hellostranger.pe](mailto:info@hellostranger.pe).

#### **9. Retraso por caso fortuito o fuerza mayor**

Hello Stranger no incurrirá en responsabilidad si por caso fortuito, fuerza mayor y/o desastres naturales la empresa que contrate para el servicio de reparto no entregase el producto en la fecha acordada con el comprador.

