

TÉRMINOS Y CONDICIONES WEB SEGUNDO VUELO PERÚ

(i) LATAM Airlines Perú S.A. (en adelante "**LATAM**") es propietario de la plataforma de venta de productos "Segundo Vuelo Perú" (en adelante, "**Catálogo Digital**") mediante la cual el público general puede realizar la compra de productos del programa de economía circular de la compañía, es decir, Segundo Vuelo.

(ii) MASCO EVENTOS MASCOEVENT CIA LTDA (en adelante, "**MASCO**") es el proveedor tecnológico del Catálogo Digital, en la cual los clientes pueden realizar la compra de productos de las colecciones de Segundo Vuelo. LATAM externaliza al tercero **MASCO** todos los servicios relacionados al Catálogo Digital, no limitándose a poner a disposición los productos y la administración tecnológica que da soporte al Catálogo Digital.

(iii) Los productos y servicios serán ofrecidos en el Catálogo Digital por las tres comunidades artesanales que trabajan con el apoyo **LATAM**: la asociación de artesanas de SISO del Museo Pachacamac, la asociación Sunqu Suwa y la asociación San Miguel Arcángel de Cajamarca (en adelante, las "**Comunidades Artesanales**") quienes son terceros ajenos a **LATAM** y **MASCO**. Las **Comunidades Artesanales** también tendrán bajo su responsabilidad la búsqueda de proveedores y el servicio de post venta.

Las transacciones que se realicen en el Catálogo Digital Segundo Vuelo serán regidas por los presentes Términos y Condiciones, y por la legislación aplicable en el Perú.

Todo ofrecimiento de productos y servicios en el Catálogo Digital es realizado por las **Comunidades Artesanales** y, por ende, las transacciones están sujetas a las condiciones generales y restricciones impuestas a cada Comunidad, así como todo lo vinculado al producto ofrecido.

1.1 DISPOSICIONES GENERALES

1. Para poder realizar una compra en el Catálogo Digital, los Clientes declaran previamente conocer y aceptar en su totalidad estos Términos y Condiciones. Por lo tanto, la aplicación de ellos no dará derecho a reclamo alguno en contra de **LATAM**, **MASCO**, ni de sus ejecutivos, trabajadores o colaboradores y/o empresas vinculadas a estas.

2. **MASCO** es exclusivo responsable de la administración y gestión del Catálogo Digital y el contenido que en él se muestre, además de las demás funciones y atribuciones contenidas en el presente documento durante el periodo de **1 año**. Por otro lado, las **Comunidades Artesanales** son las únicas responsables de la calidad y garantía de los productos y servicios que ofertan mediante el Catálogo Digital.

3. **LATAM** no es responsable ni de los productos y/o servicios que puedan publicitarse en el Catálogo Digital, ni de garantizar la entrega o ejecución de los mismos a los Clientes, es responsabilidad exclusiva de las **Comunidades Artesanales** el cumplimiento de la calidad y de la entrega de los productos canjeados.

4. **LATAM** podrá interpretar y modificar unilateralmente los presentes Términos y Condiciones del Catálogo Digital, informando con 30 días calendario de anticipación acerca

de las respectivas modificaciones a través del Catálogo Digital.

5. Las **Comunidades Artesanales** podrán modificar los precios y modificar el stock de los productos en cualquier momento y su actualización será publicada debidamente en el Catálogo Digital.

6. **LATAM** podrá desactivar el Catálogo Digital de forma unilateral, comunicando a los Clientes oportunamente con un plazo de 30 días calendario de anticipación. La desactivación del Catálogo Digital no excluye la responsabilidad de las **Comunidades Artesanales** por la entrega de los productos o servicios adquiridos y pendientes de entrega o ejecución a la fecha de desactivación del Catálogo Digital.

7. Cualquier dificultad o duda que se produzca a causa o con ocasión de algún conflicto en cuanto a la validez, interpretación y aplicación de los términos y condiciones del Catálogo Digital, será resuelta por los tribunales ordinarios de justicia de Perú, conforme a la Ley peruana.

8. Las **Comunidades Artesanales** de considerarlo, podrán iniciar las acciones legales que procedan en caso de detectar irregularidades en una solicitud de adquisición de productos, tales como fraude, falsificación, suplantación de personas, adulteración de información o cualquier otro delito contemplado en la normativa aplicable.

9. Para todo lo que no se mencione expresamente en estas bases, rigen de forma supletoria lo establecido en el Código Civil peruano y normativas relacionadas que se encuentren vigentes.

10. El cliente deberá utilizar los dispositivos y navegadores con versiones actualizadas para disfrutar de un funcionamiento óptimo del Catálogo Digital. **LATAM** y **MASCO** no se hacen responsables por fallas en los dispositivos y/o navegadores que no permitan el correcto funcionamiento del Catálogo Digital.

11. **LATAM** se reserva el derecho de realizar controles de seguridad sobre la administración de **MASCO** y de las compras realizadas por los clientes a las **Comunidades Artesanales**.

12. **LATAM**, **MASCO** y las **Comunidades Artesanales** no se responsabilizarán de la pérdida, daño o robo de los productos o servicios comprados a través del Catálogo Digital luego de que hayan sido recepcionados en el domicilio consignado por el Cliente o entregados en el punto de venta de corresponder.

13. Las **Comunidades Artesanales**, se comprometen a hacer valer la garantía ofrecida de los productos adquiridos, de acuerdo a los lineamientos establecidos en el acápite 1.6.

1.2 DISPONIBILIDAD DE PRODUCTOS

Todos los productos estarán disponibles hasta agotar stock, siendo las **Comunidades Artesanas** las únicas y exclusivas responsables de cualquier acto referente a la compra realizada por el cliente, no cabiéndole a **LATAM** responsabilidad alguna en caso de reclamos por concepto de retrasos, problemas en la entrega, defectos en los productos, invalidez de vouchers.

Una vez que un Cliente pretenda realizar la compra de determinado producto, tendrá las siguientes alternativas:

- a. Realizar la compra de las primeras colecciones de Segundo Vuelo vía el Canal Oficial de WhatsApp de las **Comunidades Artesanales**. El Cliente se pondrá en contacto para validar si se cuenta con stock y/o cuánto tiempo tomará la realización del producto, en caso no haya stock disponible del mismo,
- b. Realizar la compra de la colección cápsula con Noe Bernacelli en el Catálogo Digital, vía Canal Oficial de WhatsApp. En la propia web se indicará si hay stock disponible de dicho producto, así mismo, el Cliente se pondrá en contacto para validar si se cuenta con stock y/o cuánto tiempo tomará la realización del producto, una vez se efectúe la compra se indicará el tiempo de entrega.

El Catálogo Digital podrá modificar cualquier información relacionada con los productos, precios y disponibilidad en cualquier momento y sin previo aviso, hasta el momento de la realización de una compra, misma que una vez sea realizada, no tendrá ninguna variación.

No se aceptan cambios de productos una vez hayan sido recibidos; sin perjuicio de lo señalado en el punto 1.8, el cual se refiere a las “GARANTÍA DE PRODUCTOS”. Adicionalmente, esta estipulación no limita los derechos establecidos en el artículo 97° del Código de Protección al Consumidor.

1.3 PROCEDIMIENTO DE COMPRA DE PRODUCTOS

A. PROCEDIMIENTO DE COMPRA DE PRODUCTOS VÍA WHATSAPP:

1. El cliente deberá ingresar a la página del Catálogo Digital, registrarse e iniciar sesión de así quererlo o realizar una compra como invitado.
2. El Cliente encontrará en la página del Catálogo Digital las colecciones de productos de Segundo Vuelo, incluyendo aquellas realizadas en colaboración con el diseñador Noe Bernacelli. Podrá navegar libremente y conocer los detalles de cada pieza.
3. Una vez seleccionado el producto a ser adquirido, el Cliente será redirigido al canal oficial de WhatsApp de las **Comunidades Artesanales**, a través del cual se llevará a cabo todo el proceso de compra.
4. Una vez entablada la conversación con el WhatsApp oficial, el Cliente deberá

aceptar los términos y condiciones y la política de privacidad antes de iniciar el proceso de compra.

5. Aceptados los términos y condiciones, el cliente indicará qué producto desea comprar y las **Comunidades Artesanales** validarán si se cuenta con stock y/o cuánto tiempo tomará la realización del producto, en caso no haya stock disponible del mismo.
6. De estar de acuerdo con el tiempo de producción y envío, el Cliente procederá a realizar el pago por la compra del producto, por medio de los métodos de pago autorizados e indicados por las **Comunidades Artesanales**. No se aceptarán pagos contra entrega.
7. Una vez entregado el voucher de pago, las **Comunidades Artesanales** procederán a confirmar el pedido enviando un resumen del mismo donde se incluya:
 - a. Nombre del comprador
 - b. Producto adquirido y cantidades
 - c. Dirección de entrega y modalidad de entrega
 - d. Fecha de entrega
 - e. Número de contacto
8. El Cliente recibirá la boleta y/o el comprobante de pago correspondiente, emitido directamente por la **Comunidad Artesanal** encargada de la venta. Cualquier duda posterior a la compra podrá ser coordinada directamente entre el Cliente y las Comunidades Artesanales vía el canal oficial de WhatsApp.

1.4 DESPACHO DE PRODUCTOS

Se aplican las siguientes condiciones:

- a. El Cliente debe ingresar una dirección válida dentro de Perú en la cual el producto pueda ser entregado durante el horario comercial (lunes a viernes de 8:00 am a 9:00 pm).
- b. Los cambios de dirección no son permitidos una vez procesada de manera exitosa la compra. En caso de cambio de dirección, el cliente deberá solicitar la cancelación a través del canal oficial de WhatsApp de su pedido y realizar una nueva compra con la dirección deseada.
- c. Cualquier persona mayor de edad en la dirección informada puede recibir el producto. Quien reciba el producto deberá firmar un cargo de entrega para respaldar la entrega. Si la dirección ingresada se encuentra en un edificio o recinto al que no se permite libre acceso, el producto se entregará al conserje, portero o encargado del edificio o recinto, en caso el titular de la compra o el designado por ésta no pueda recibirlo.
- d. En caso de devolución del producto, podrá ser solicitado (véase el numeral 1.10 del presente documento) hasta 7 días calendarios contados a partir de su entrega. Todos los productos que desees devolver por motivos de satisfacción o decisión personal deberán ser devueltos en las mismas condiciones en la que fueron adquiridos. Esto significa que deberán contar con todas sus etiquetas, sellos, caja original y no estar dañados, manchados, lavados, alterados o desgastados. En caso de que esto no se cumpla, no se podrá realizar la devolución del producto.

e. En caso de que el producto llegue en mal estado, el socio no deberá recibir el producto y deberá contactar con las **Comunidades Artesanales** a través del canal oficial de WhatsApp de las **Comunidades Artesanales** disponibilizado en el Catálogo Digital dentro del Centro de ayuda.

f. Si por cualquier causa las **Comunidades Artesanales** no pudieran entregar un producto, luego de dos visitas en la dirección indicada por el Cliente, su responsabilidad se limita a cancelación del pedido y a la devolución del dinero, no pudiendo el Cliente exigir el despacho del producto por tercera vez, ni cualquier otra indemnización con ocasión de la no concretización de la entrega.

g. El costo de despacho está incluido en el monto final de la transacción para todas las regiones en que esté **disponible** la entrega.

h. Para facilitar el proceso logístico, utilizamos de sugerencia el siguiente listado de couriers con cobertura nacional: **Olva Courier, Shalom y Servicios Postales del Perú (Serpost)**. La selección del courier podrá variar según la ubicación del cliente, la disponibilidad operativa y las características del producto. Las tarifas y tiempos de entrega estarán sujetos a las condiciones de cada proveedor.

1.5 PLAZOS Y CIUDADES DE ENTREGA.

Después de haberse concretado con éxito la compra de los productos, estos serán entregados en un plazo aproximado de:

a. **20 días HÁBILES** fuera de Lima Metropolitana. Se excluyen los días sábados, domingos y feriados.

b. **14 días HÁBILES** en Lima Metropolitana. Se excluyen los días sábados, domingos y festivos.

c. La compra de productos en el Catálogo Digital Segundo Vuelo está limitada a residentes del territorio nacional. El despacho de productos se efectúa sólo dentro de Perú y exclusivamente en los lugares y en los plazos que no contradigan lo prescrito en las letras a) y b) previamente indicadas.

d. LATAM no será responsable de los despachos de los productos adquiridos mediante la Web de segundo vuelo, debido a que dicha función es de exclusiva responsabilidad de las **Comunidades Artesanales**.

1.6 GARANTÍA DE PRODUCTOS.

a. **LATAM** no es proveedor de los productos de acuerdo a lo dispuesto en los numerales (i) y (vii) de estos Términos y Condiciones. **LATAM**, sus filiales, sucursales, afiliados, franquiciados y agentes no asegurarán, ni garantizarán, ni harán valer ningún interés, expreso o implícito, respecto a los productos o servicios sujetos a canje en el Catálogo Digital, ni serán responsables de pérdidas, gastos (incluyendo, sin limitación, los honorarios de los abogados) accidentes o molestias que pudieran resultar con relación a la utilización

de tales artículos o como resultado de cualquier defecto, desperfecto o fallo de los mismos, los que serán de responsabilidad única de las **Comunidades Artesanales**.

b. Las **Comunidades Artesanales** otorgarán una garantía para todos los productos de 3 meses, sin perjuicio de lo estipulado legalmente e independientemente de la garantía que cada fabricante pueda brindar. La garantía de 3 meses cubre exclusivamente defectos o daños de fábrica, no cubre daños relacionados por la inadecuada instalación, manipulación o almacenamiento de los productos como tampoco cubre daños relacionados con golpes o mal uso. Para el ejercicio de la garantía referida en el numeral anterior, deberán cumplirse conjuntamente las siguientes condiciones:

- Que el producto no haya sido reparado o modificado,
- Que el producto defectuoso se encuentre en su empaque original,
- Que el producto canjeado no se hubiere deteriorado por un hecho imputable al Cliente
- Que el producto cuente con todos los accesorios originales, componentes y partes que tenía al tiempo de ser entregado al Cliente
- Que se acompañe la guía de despacho del producto.

Para solicitar la activación de dicha garantía el socio debe crear una solicitud a través del correo de contacto del Catálogo Digital: segundovueloperu@gmail.com.

1.7 DEVOLUCIÓN DE DINERO.

La devolución de dinero se realizará por imposibilidad de entrega de la compra. En el caso de que corresponda la devolución de dinero, ésta se hará efectiva dentro de un plazo de 7 días hábiles dependiendo del medio de pago, en caso de ser tarjetas de crédito, la devolución estará sujeta a las políticas y plazos de la entidad bancaria.

1.8 SERVICIO DE AYUDA EN EL Catálogo Digital.

En caso de consultas, dudas o inconvenientes acerca de su solicitud de compra o compra, el Catálogo Digital pone a su disposición el correo electrónico **segundovueloperu@gmail.com**, el cual es atendido por las **Comunidades Artesanales**, a través del cual los Clientes podrán detallar su caso.

Mediante este canal, el Cliente puede solicitar ayuda y/o información relacionada con los siguientes temas, siendo estos enunciativos y no limitativos, información sobre el despacho, retraso en entrega, problema con el producto o servicio, devolución del producto, problemas de pago, problemas técnicos, cancelación del pedido o fraude, o cualquier otro tema vinculado a la comercialización del producto o servicio canjeado.

Las solicitudes recibirán respuesta en un plazo máximo de 15 días hábiles.

En todos los casos, serán las **Comunidades Artesanales** quienes informarán al Cliente, por correo electrónico y/o WhatsApp, acerca de la resolución de su caso.

1.9 USO DE DATOS PERSONALES DE LOS CLIENTES

El uso de datos personales de los Clientes está sujeto en todo momento al cumplimiento de la Ley de Protección de Datos Personales – Ley 29733, y su Reglamento (en adelante, la “LPDP”).

Mediante la aceptación de los presentes Términos y Condiciones, aceptas de manera expresa nuestra Política de Privacidad y entregas tu consentimiento libre, informado, específico e inequívoco para que los datos personales que entregas en nuestro sitio, así como los datos derivados de tu navegación y aquellos otros datos que puedas facilitarnos en un futuro, sean tratados de acuerdo a lo estipulado en la Política de Privacidad de LATAM, misma que podrá hallar en la siguiente dirección: [\(link a la política de privacidad\)](#) Toda información ingresada a nuestro sitio web se mantiene de forma estrictamente confidencial.