

Términos y condiciones de Compra

1. Procedimiento de Compra

Nuwa se compromete a guiar al cliente en cada etapa del proceso de compra, según el canal que se use, proporcionando instrucciones claras y detalladas desde la selección del producto hasta la confirmación final del pedido. Este proceso incluirá información precisa sobre la selección de productos, métodos de pago, y pasos para la confirmación y finalización de la compra. Dependiendo del canal utilizado; una vez finalizada la compra, notificaremos al usuario a través de WhatsApp y/o correo electrónico acerca de la confirmación del pedido. Verificaremos la confirmación del pago en nuestra cuenta bancaria antes de proceder con el envío del producto a la dirección proporcionada por el cliente.

2. Formas de pago

En la etapa de pago, se proporcionará al cliente, los medios de pago disponibles según el canal por el que se está realizando la compra, de tal forma que el cliente podrá elegir entre uno ellos.

3. Envío de los productos

Nuwa informará al cliente sobre el costo de envío que se aplicarán a nivel nacional y se sumarán al monto total a pagar al cliente. En las compras online, el cálculo de estos costos se realiza automáticamente y se añade al valor del producto seleccionado.

Los envíos a Lima Metropolitana llegarán dentro de un máximo de 5 días desde realizada la compra y los envíos a provincia en un plazo máximo de 10 días. La entrega del producto se coordinará previamente con el cliente según disponibilidad de Nuwa.

Es responsabilidad del cliente estar presente en la dirección de entrega o asignar a una persona que pueda recibir el producto. En caso ello ocurra, el cliente debe señalar el nombre completo y el DNI válido para que exista la total transparencia y seguridad en la entrega final de producto.

En situaciones o eventos que sean caso fortuito o fuerza mayor tales como, desastres naturales, bloqueo de vías, estado de emergencia declarado por autoridad o cualquier otra situación que escape de la previsión, planificación o control de Nuwa, los plazos de entrega podrán prolongarse más allá de lo previamente establecido.

4. Garantía

Nuwa se compromete a ofrecer productos de alta calidad y un excelente servicio a nuestros clientes. Es por ello, que nuestros tomatodos están respaldados por la siguiente garantía:

Período de Garantía:

La garantía cubre defectos en los materiales y en la mano de obra. No cubre daños causados por uso inadecuado, accidentes, o desgaste normal. El cliente cuenta con un período de 7 días desde la fecha de entrega del producto para presentar cualquier solicitud de reclamo relacionado al defecto de fábrica del producto.

Cobertura de la Garantía:

Los productos bajo garantía serán reemplazados y los costos de envío en ese caso serán cubiertos por Nuwa Bottles.

Exclusiones de la Garantía:

La garantía no cubre daños causados por un mal uso, negligencia, indebido método de limpieza, modificaciones no autorizadas o cualquier circunstancia no contemplada como parte de las condiciones normales de su uso.

Proceso de Garantía:

Para hacer válida la garantía, el cliente debe presentar el comprobante de pago, boleta o factura que acredite la adquisición del producto o servicio. Cualquier solicitud de garantía debe ser realizado de acuerdo con los procedimientos establecidos por Nuwa. Para iniciar una solicitud por garantía, debe comunicarse mediante un correo con nuestro servicio de atención al cliente ventas@nuwa.com.pe, proporcionando detalles sobre el problema y el comprobante de pago.

5. Política de Garantía

Nuwa Bottles comprende todos los productos de la familia Nuwa Cup (350ml), Nuwa Original (500ml), Nuwa Comfort (590ml) y Nuwa Adventure (1L). Por lo que, si el cliente desea la garantía de estos productos, se procede según lo siguiente:

- **Cliente en Lima:** Si el cliente vive, reside o tiene domicilio en Lima tiene dos opciones para proceder con la revisión del producto
 - A. Llevar el tomatodo a la siguiente dirección de la central de Nuwa: AV ALAMEDA SUR 300, VILLA MARINA, CHORRILLOS.
 - B. Previa coordinación con el equipo comercial de Nuwa, por medio del mail ventas@nuwa.com.pe, dejar su producto en el Stand de C.C Plaza San Miguel (STAND CM 104D)
- **Cientes en Provincia:** Si el cliente vive, reside o tiene domicilio en provincia, debe proceder según lo siguiente:
 - A. El cliente podrá enviar su producto por medio de un Courier, con el fin de que este correctamente empaquetado y no existan siniestros en el transporte. Nuwa proporcionará la dirección de envío al cliente.

Plazo de revisión de tomatodos

En caso de confirmarse que el problema está cubierto por la garantía, de ser necesario, se proporcionará un tomatodo nuevo al cliente para garantizar su continuidad de uso, sujeto a disponibilidad de stock de Nuwa. Posteriormente, Nuwa dentro de un plazo de 10 días programará la entrega del producto al punto de origen.

6. Política de cambios y devolución

Periodo de Devolución

Los clientes tienen un período específico para solicitar una devolución o cambio de producto sin defectos de fabricación. Este período se establece en (7) días a partir de la fecha de recepción del producto.

Condiciones y Excepciones para Cambios o Devoluciones

- Se permite el cambio o devolución de los productos siempre que estos, incluso si han sido desempaquetados, no presenten signos de uso o manipulación y mantengan sus envoltorios y/o empaques originales en buen estado.
- No aplica en el caso de que el producto entregado se encuentre en mal estado o presente defectos evidentes (tapa que chorrea, bottle no cierra correctamente o el logo de Nuwa invertido).
- Es aplicable cuando se ha entregado un producto incorrecto o diferente al solicitado por el cliente.
- En caso de pedidos corporativos, una vez se haya comenzado con la producción, no serán posibles los cambios por talla, modelo y/o cancelaciones.

- No aplicable para productos con grabado láser, en promoción o comprados utilizando cupones de descuento, a excepción, que exista falla de fábrica.
- Se debe proporcionar el comprobante de pago, ya sea un recibo o factura.

Proceso de Devolución

Para solicitar un cambio o devolución, el cliente debe ponerse en contacto con nuestro equipo de servicio al cliente a través de ventas@nuwa.com.pe dentro del período de devolución especificado. El equipo de Nuwa guiará al cliente a través del proceso, que incluye la solicitud de fotos del producto y detalles de la razón de la devolución, además de adjuntar el comprobante de compra. Tras contactarnos, el cliente recibirá instrucciones precisas en un plazo de 3 días hábiles, utilizando "Devolución" o "Cambio" como asunto y proporcionando su número de teléfono. Considerar que el producto devuelto debe estar en su embalaje original junto con todos los accesorios correspondientes.

Opciones de Devolución

En Nuwa Bottles, no ofrecemos reembolsos. En caso de que se presente una falla de fábrica, procederemos a enviar un producto similar o de igual valor al cliente como alternativa. Es importante destacar que para los casos en los que no haya falla de fábrica, se tomará en consideración la fecha de recepción del producto para evaluar la solicitud.

Gastos de Envío

En caso de cambios y/o devoluciones, donde se trate de un producto con defectos que no tenga falla de fábrica, el cliente será responsable de los gastos de envío y deberá enviarlo a las instalaciones de Nuwa con dirección en Av Alameda Sur 300, Villa Marina, Chorrillos, o en su defecto al C.C Plaza San Miguel ubicado en Av. La Marina 2000, San Miguel, previa coordinación con el área comercial mediante el correo ventas@nuwa.com.pe.

7. Uso de la información personal proporcionada durante el registro en la plataforma

Los datos registrados a través de la web se utilizarán para validar los pedidos, brindarle información de los productos Nuwa. Garantizamos que estos datos no se compartirán con terceros en ninguna circunstancia.

8. Vigencia de las promociones presentes en la web

Los productos con promociones serán válidos mientras se muestran en la página web. Asimismo, Nuwa tiene la opción de cambiar cualquier detalle presente en este sitio, como información sobre productos, servicios, disponibilidad, costos de envío y otros términos, en cualquier instante y sin previo aviso, garantizando el respeto por las compras ya confirmadas hasta ese momento.

9. Promociones

Las Promociones disponibles en el sitio web no se relacionan con aquellas presentadas por Nuwa en diferentes canales de venta virtuales, a menos que se indique claramente en la página.

10. Consultas, reclamos y recomendaciones

En Nuwa, valoramos la opinión y experiencia de nuestros clientes, asimismo, seguimos explorando innovaciones para brindar el mejor servicio. Por esta razón, buscamos una comunicación personalizada, proporcionando acceso al correo electrónico ventas@nuwa.com.pe.