

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. Estos costos varían dependiendo del lugar de entrega. 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. Para el caso de los productos que requieren instalación; la instalación y 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 purificadores de agua están respaldados por la siguiente garantía:

Período de Garantía:

Los equipos de ósmosis cuentan con una garantía de un (1) año y los productos de ultrafiltración y microfiltración, cuentan con una garantía de seis (6) meses a partir de la fecha de recepción del producto por parte del cliente.

Cobertura de la Garantía:

Durante el período de garantía, Nuwa se compromete a reparar o reemplazar, cualquier componente o producto que se encuentre defectuoso debido a problemas de fabricación, mano de obra, falla técnica o irregularidad sin costo adicional para el cliente.

Exclusiones de la Garantía:

La garantía no cubre daños causados por un mal uso, negligencia, instalación incorrecta por personal no autorizado, modificaciones no autorizadas o cualquier circunstancia no contemplada como parte de las condiciones normales de uso doméstico.

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

5.1. Línea de purificadores NO eléctricos

La línea de purificadores NO eléctricos comprende aquellos productos que se encuentran dentro de la familia de Micropurificación y Ultrafiltración, a excepción del UF Portátil. Es por ello que, en caso uno de estos equipos tenga que ser sometido a revisión por garantía, 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 equipo
 - A. Llevar el equipo 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)
- **Cliente 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 embalado y no existan siniestros en el transporte. Nuwa proporcionará la dirección de envío al cliente.

Plazo de revisión de productos

Nuwa contará con un plazo de 72 horas para revisar el producto una vez recibido este. En caso se determine que aplica la garantía, Nuwa coordinará la entrega del equipo reparado o de un nuevo producto, de ser necesario, con el cliente. En caso se determine que no aplica la garantía, Nuwa coordinará la devolución del equipo, de ser necesario, el cliente deberá asumir los costos de envío a la dirección que indique el cliente.

5.2. Línea de purificadores eléctricos

La línea de purificadores eléctricos comprende todos los productos de la familia Ósmosis y el producto UF Portátil. Por lo que, si el cliente desea la revisión por garantía de estos equipos, se procede según lo siguiente:

- **Cliente en Lima:** Si el cliente vive, reside o tiene domicilio en Lima Metropolitana, se procede con un plazo de coordinación de fecha para asistencia técnica, revisión del técnico Nuwa y solución de lo identificado en el producto.

Plazo de revisión de productos eléctricos

Se coordinará la visita de nuestro equipo técnico en el punto de compra y se llevará a cabo la revisión in situ. En caso no pueda ser revisado in situ y el equipo tenga que ser traslado a las instalaciones, se establece un plazo de hasta 15 días para la revisión y resolución del problema del equipo una vez que haya llegado.

Es preciso señalar que, en caso de confirmarse que el problema está cubierto por la garantía, de ser necesario, se proporcionará un equipo temporal 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 equipo reparado al punto de origen.

No obstante, si el problema no es atribuible a defectos de fabricación, cuestiones técnicas o irregularidades, el cliente deberá asumir el costo de S/.85 por concepto del servicio, del cual podrá efectuarlo por cualquier método de pago

- **Cliente en Provincia:** Si el cliente vive, reside o tiene domicilio fuera de Lima, ya que no realizamos instalaciones fuera de la capital, se procederá según lo siguiente:
 - A. El cliente podrá enviar su producto por medio de un Courier, con el fin de que este correctamente embalado y no existan siniestros en el transporte. Nuwa proporcionará la dirección de envío al cliente.

6. Política de cambios y devolución

Periodo de Devolución

Los clientes disponen de máximo 7 días a partir de la fecha de compra original para solicitar cambios o devoluciones de sus productos.

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 para productos que requieran instalación.
- En el caso de que el producto entregado se encuentre en mal estado o presente defectos evidentes.
- Si el producto no encaja correctamente con el caño del cliente.
- Cuando se ha entregado un producto incorrecto o diferente al solicitado por el cliente.
- Si el producto recibido no incluye todas las piezas o componentes necesarios para su funcionamiento o instalación correctos.

Procedimiento para Cambios o Devoluciones

Para solicitar un cambio o devolución, el cliente debe ponerse en contacto con nuestro equipo de servicio al cliente por medio de nuestro correo electrónico ventas@nuwa.com.pe. De proceder recibirá una respuesta con instrucciones precisas en un plazo de 3 días hábiles, en el cual el cliente debe colocar como asunto "Devolución" o "Cambio" e indicar su número de teléfono para contactarlo. A su vez, el producto debe ser devuelto en su embalaje original, junto con todos los accesorios y manuales correspondientes.

Gastos de Envío

En caso de cambios y/o devoluciones, donde el producto haya sido instalado por personal que no pertenece a Nuwa o 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. Política de reembolso

En caso proceda un reembolso por ejecución de garantía o solicitud de devolución, esta se procesará en un plazo de máximo 15 días, desde devuelto el producto a Nuwa.

Condiciones y Excepciones para Reembolso

- Nuwa no se hace responsable por las demoras o dificultades que presente la entidad financiera para el correspondiente reembolso.
- El producto debe ser devuelto en su embalaje original, junto con todos los accesorios y manuales correspondientes.
- Nuwa no aceptará devoluciones en el caso de que el cliente no cumpla con las indicaciones que le informó el asesor comercial.
- Al momento del reembolso, Nuwa realizará la devolución a la misma entidad financiera por donde se hizo la compra. El tiempo de devolución depende de cada entidad financiera, fuera de responsabilidad de Nuwa.
- Para el reembolso a la cuenta bancaria, el tiempo de procesamiento es responsabilidad de la entidad financiera que emitió la tarjeta y es contado desde la ejecución del reembolso.

8. 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.

9. 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.

10. 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.

11. 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.