Términos y condiciones Onshop

Al hacer cualquier compra o pago a la empresa Onshop, usted acepta los siguientes términos:

1. Si el cliente desea que Onshop realice la compra, debe consultar cuánto es el adelanto mínimo a pagar para que se pueda generar la compra. El cliente podrá pagar cualquier monto superior al monto mínimo para iniciar la compra. En algunos casos el adelanto mínimo será 100%, el porcentaje depende de qué tan comercial sea el producto y el valor del mismo. Mientras más comercial, menor adelanto se pedirá. Normalmente para productos de pequeño valor el adelanto es más alto.
2. Los depósitos fuera de Lima están sujetos a comisión, por favor consultar con su banco o agente bancario antes de realizar algún depósito para que pueda añadirlo ya que el cliente es responsable de dicha comisión de provincia. Puede consultar estas comisiones al detalle a nuestro whatsapp.
3. Las compras se realizan en un plazo de 24 horas hábiles después de confirmado el pago, en caso sea una compra urgente como una oferta por tiempo limitado es importante que lo recalque al momento de hacer la compra.
4. Cuando un cliente haga un pedido nos debe enviar los siguientes datos que serán solicitados por whatsapp / correo:
	* 1. Nombre completo
		2. Foto del voucher
		3. Foto DNI ambas caras (para declarar el producto a su nombre).
		4. Celular
		5. Dirección exacta (omitir si irá a recoger). El modo de entrega se puede modificar siempre y cuando aún no se haya enviado el producto.
		6. Confirmación de los pedidos a realizar (no aplica en caso el cliente haga la compra y envíe a nuestra dirección de EEUU).
5. Todos los datos personales recibidos en el punto anterior serán tratados de acuerdo a la Ley de Protección de Datos personales, y son totalmente confidenciales entre el cliente y la empresa Onshop.
6. Una vez enviadas las fotos del DNI del cliente, este no puede ser cambiado. Es decir, sus productos serán declarados con el DNI enviado.
7. Una vez comprado el producto no hay forma de cancelarlo a menos que se trate de una pre orden en la que la tienda de Estados Unidos aún no haga el cobro a la tarjeta del comprador.
8. Todo pedido requiere adelanto. Por favor no asumir que el pedido se ha hecho si no ha realizado ningún pago para su pedido.
9. Sobre las ofertas del día: Onshop no garantiza que las descripciones de los productos publicados por la tienda o el contenido de cualquier vendedor sea preciso o fiable ni que estén actualizados o libres de errores. Es responsabilidad del cliente exigir el link de compra del producto para revisar todos los detalles de la publicación, en caso exista alguna duda podrá consultarla directamente al vendedor o tienda de Estados Unidos. En caso exista algún problema posteriormente en el que la información compartida por Onshop no cumple con la descripción del link de compra, la solución será coordinar directamente con el vendedor para obtener una compensación o acuerdo.
10. Las ofertas publicadas en redes sociales son de tiempo muy limitado, normalmente duran 24 a 48 horas o hasta que se agote el stock. Es responsabilidad del cliente estar atento a las ofertas para comprarlas lo antes posible.
11. En cada oferta o cualquier producto publicado por Onshop en cualquier red o portal, el cliente podrá solicitar el link / enlace de compra para una revisión completa del producto. En caso el cliente no solicite ningún link de compra se asume que el cliente no desea saber más detalles / consultas sobre la oferta o el pedido a adquirir y no desea verificar que las especificaciones del producto cumplen con sus requerimientos.
12. En caso que alguna oferta o publicación no esté disponible, el cliente u Onshop podrán buscar una oferta o producto similar para que pueda hacer su pedido. Si el cliente ya hizo el pago y no hay ninguna oferta que le interese, Onshop le generará un reembolso sin ningún recargo original. Para ello, el cliente deberá brindar una cuenta bancaria y especificar el titular de la misma.
13. El tiempo de entrega siempre será brindado en días útiles. Los días útiles son de Lunes a Viernes ya que el almacén de Estados Unidos solo trabaja en esos días. Por ejemplo: 5 días hábiles no contarían sábado ni domingo ni días festivos tanto de Estados Unidos como de Perú.
14. El tiempo de entrega brindado por los canales de venta siempre serán contados desde que el producto llega a nuestro almacén de Estados Unidos. No hay forma de dar un tiempo total exacto ya que depende de muchas condiciones como el tiempo de entrega desde la tienda de Estados Unidos hacia nuestro almacén, retrasos adicionales del courier de entrega, consolidación de mercadería, retrasos de pasajeros o aduanas, entre muchos otros casos. Recuerde que los retrasos son muy poco comunes, pero nunca podemos asegurar que su pedido no vaya a tener ningún retraso.
15. El tiempo de entrega variará según la época y siempre se dará un aproximado por WhatsApp. Por ejemplo, en las épocas navideñas los tiempos siempre aumentan por el exceso de demanda.
16. Los envíos a domicilio podrán ser por Shalom con recojo en agencia, o por Olva Courier con envío a domicilio o recojo. Las tarifas y tiempos de entrega con la información de seguros de envío podrán ser solicitados vía WhatsApp. Si el cliente desea agregar seguro de envío, debe avisar a Onshop antes que se genere el envío, en caso no haga ninguna aclaración se enviará sin seguro bajo responsabilidad del cliente. Los términos y condiciones de cada empresa de envío pueden ser revisados en cada una de sus páginas web y son totalmente independientes al servicio de Onshop.
17. También hacemos delivery en Lima. El delivery puede ser con pago contraentrega siempre y cuando se trate de una zona segura. Para zonas peligrosas de Lima metropolitana solo se permite pago por transferencia, no por efectivo ya que puede suponer un riesgo para el motorizado. Todo envío a domicilio en Lima Metropolitana es tercerizado por empresas locales peruanas de transporte de mercadería. Cada empresa a su vez tiene sus propios términos, los cuales podrá solicitar vía whatsapp.
18. Sobre el almacenaje: la mercadería del cliente podrá estar un máximo de 30 días calendario en nuestro almacén de Miami y 7 días calendario en nuestro almacén de Lima. Es total responsabilidad del cliente estar atento a los tiempos, ya que pasados estos días será declarado el pedido en abandono y bajo poder de la empresa Onshop. El almacenaje en Miami se aplica cuando el cliente hace su propia compra y no lo embarca, ya que si Onshop genera la compra será embarcado inmediatamente, apenas llegue a nuestro almacén de Miami.
19. Onshop garantiza que los productos lleguen dentro del plazo de entrega previsto. Siempre tomando en cuenta que los tiempos son aproximados y no exactos. Todo producto ofrecido por Onshop ha sido traído de Estados Unidos, no ofrecemos ningún producto comprado localmente en Perú. Nos enfocamos en gestionar todo el proceso para la importación mas no la venta de artículos. El vendedor o la tienda donde se efectúa la compra determina la política de devoluciones y garantía. Puede ver la política de devolución y garantía de cada tienda o vendedor solicitando el link de compra a Onshop ANTES de que se haga la compra para verificar que cumpla con las expectativas del cliente. Para cualquier problema como producto defectuoso, accesorio faltante o reemplazo y devolución del producto puede escribirnos por correo para atender su caso. Recuerde que Onshop solo es un courier internacional, es decir un mediador entre el vendedor de un producto y el cliente en Lima. En otras palabras, el cliente le está comprando al vendedor de la tienda de Estados Unidos directamente a través de Onshop por lo que cualquier política de garantía tendrá que ser tratada directamente con el vendedor. Onshop no asume ningún tipo de responsabilidad por las acciones, productos y contenido de ninguno de ellos ni de ningún otro tercero. Esto aplica también a productos vendidos en stock por Onshop, en caso se produzca alguna falla se procederá con la devolución a Estados Unidos reclamando la garantía. Lea cuidadosamente las políticas de privacidad y otras condiciones de uso de las tiendas o vendedores. Por ejemplo si compra un producto de la tienda Apple, la garantía es tratada directamente por Apple no por Onshop. Esto no quita el hecho de que Onshop apoyará totalmente al cliente en la devolución del producto, buscando disponibilidad de viajeros para poder enviar el producto desde Perú a Estados Unidos para gestionar la aplicación de la garantía. En caso Onshop no disponga de medios para enviar el producto de vuelta a Estados Unidos el cliente podrá utilizar otros couriers como Serpost, UPS, Fedex, entre otros. Esto aplica también a productos vendidos en stock por OnShop, que en caso fallen se deberá aplicar la garantía en Estados Unidos con los gastos de exportación e importación correspondientes, que serán asumidos por ambas partes siempre y cuando la falla se produzca dentro del tiempo de garantía.
20. Para el caso de productos a pedido o reserva de stock en que se requiera un adelanto de compra: una vez hecho el adelanto en una moneda, se deberá completar la orden en esa misma moneda para evitar problemas con el tipo de cambio. Por ejemplo: si un reloj está 200$ y el tipo de cambio del día es 3.5 y el cliente desea pagar en soles, el precio total será 700 soles, ya no 200 dólares, y una vez llegue a Lima deberá considerarse solo en esa moneda. Esto lo hacemos para evitar cambios en el precio ya que Onshop usa sus fondos según la moneda en la que paga el cliente.
21. En el 99% de los casos es posible que los pedidos lleguen sellados en su empaque original, sin embargo no es algo que garantizamos en su totalidad ya que en algunos casos los productos son inspeccionados por Aduanas.
22. Todos los productos publicados y en venta por Onshop se asume que son productos nuevos. En caso Onshop venda un producto usado o reacondicionado siempre será especificado antes de generar la venta.
23. Onshop también vende productos usados o reacondicionados. Es responsabilidad del cliente preguntar el tiempo de garantía (en caso lo tenga) de cada uno de estos productos para evitar inconvenientes posteriormente.
24. Un producto reacondicionado es aquel que, por cualquier número de razones, ya no califica como nuevo. En la mayoría de los casos es algo que se compró y luego regresó a la tienda o fabricante, tal vez debido a un defecto, aunque más probablemente porque no cumplió con las expectativas. De cualquier manera, el artículo devuelto es inspeccionado y, si es necesario, reparado y/o reacondicionado. ¿En qué medida? Eso varía dependiendo del producto mismo y de quién está haciendo la restauración, el fabricante o un revendedor. Puede tener diferentes grados desde grado A o productos como nuevos hasta grado C productos de bastante uso. En muchos casos Onshop ofrece productos reacondicionados de ebay pero los vendedores no especifican ni el estado ni las condiciones del producto. Onshop no se hace responsable de ningún producto reacondicionado / usado a menos que se especifique lo contrario, por lo que se recomienda a cada cliente evaluar el precio (normalmente son precios mucho menores a nuevos) para determinar si le es conveniente comprar el producto reacondicionado o el producto nuevo.
25. Cualquier producto es importado de Florida a Lima en el mismo estado en que fue recibido en Florida. No abrimos ninguna caja en Florida, solo en Lima para revisar que el producto entregado sea el correcto. Cualquier queja sobre el estado del producto deberá ser remitida directamente al proveedor, ya que Onshop no manipula ningún producto, solo se encarga del traslado seguro de Florida a Lima.
26. Tenemos 2 modalidades de servicio:
27. Aduanas: todo producto menor a 200$ que no esté restringido por la aduana peruana será tratado por esta modalidad. En caso el producto sea mayor a 200$ deberá pagar un total de 18% de IGV y 5% de seguro sin contar el servicio de importación de Onshop. En caso el cliente desee comprar el producto y enviarlo a nuestra dirección de aduanas debe asegurarse que su producto no sea mayor a 200$ o esté restringido quedando totalmente a su responsabilidad dichas condiciones. Onshop no es una empresa importadora. Tercerizamos el servicio de importación y almacenaje en Estados Unidos con una empresa especializada. Pedimos fotos del DNI por ambas caras para hacer la declaración de los productos que le corresponden a cada cliente según como lo dicta la ley. Sin embargo, no todos los productos que importan todos los clientes vienen en guías de embarque sueltas. Onshop selecciona productos de diferentes clientes y los junta por guías para reducir costos de operación y envío y ofrecer el mejor precio posible. Normalmente el nombre que se declara por cada guía es el del cliente que tiene el pedido mayor.

Por ejemplo: Cliente A tiene un pedido de 120$ y cliente B tiene un pedido de 70$. Ambos suman 190$ pero traer cada uno por separado sería mucho más costoso, por lo que se juntan y se declara a nombre del cliente A. Esto lo hacemos para reducir costos y ofrecer el mejor precio posible.

Cuando llegue el vuelo de Florida a Lima puede salir 3 tipos de canales:

* + 1. Canal Verde: en el 95% de casos saldrá canal verde. Quiere decir que se verifica las facturas a nombre del cliente y si todo está bien saldrá de aduanas con levante sin ningún problema.
		2. Canal Naranja: se hace una revisión detallada de las facturas, toma unos días extra.
		3. Canal Rojo: se abre la caja del producto para revisar que no contenga ningún tipo de sustancia o producto ilegal. Es una revisión aleatoria para evitar la importación de mercadería restringida. El levante puede tomar varios días según la disponibilidad del vista (agente de aduanas a cargo de la revisión). En caso haya algún pago adicional que hacer se coordinará con el cliente para que lo haga.
1. Onshop brinda 2 tipos de comprobantes:
	1. Comprobante electrónico o invoice por el monto total pagado por el client. Onshop siempre pedirá todos los datos incluyendo el correo electrónico para enviarlo. En caso el cliente no envíe sus datos no se le podrá enviar dicho comprobante que sirve como sustento de entrega.
	2. Boleta de venta o factura reportada ante SUNAT por el servicio de importación de Onshop. Se podrá solicitar una copia de dicho documento al correo solo con su DNI y producto de compra (en caso el cliente tenga más de 1 compra registrada en Onshop).
2. Existen mercancías restringidas en la aduana de Perú, las cuales requieren permisos especiales para poder ser desaduanadas. Adicionalmente, existen algunos productos denominados “dangerous goods” (productos peligrosos), los cuales requieren un tratamiento y empaque especial para poder ser enviados por vía aérea a Perú. Revise aquí los productos restringidos y peligrosos. No nos hacemos responsables en caso un cliente haga la compra de un producto restringido sin antes consultar a Onshop: siempre consultar por nuestros canales de atención si un producto está permitido o no. Adjuntamos una lista de ejemplos, para la lista completa puede llamar a la Sunat:

**Productos Restringidos para importación**

Se requiere de un permiso de importación emitido por la autoridad competente

Entidad: PRODUCE

❖ Equipos de enfriamiento, congelamiento, refrigeración, siempre que utilicen gases de efecto invernadero y dañen la capa de ozono (OTO).

❖ Neumáticos nuevos.

❖ Insumos químicos y productos fiscalizados (DIQPF).

Entidad: DIGEMID

❖ Instrumentos de ortodoncia

❖ Cepillos de dientes eléctricos y sus repuestos

❖ Dispositivos médicos (medidores de glucosa, medidores de presión, medidores de grasa corporal, termómetros)

❖ Equipo e instrumental médico en general

❖ Productos farmacéuticos, vitaminas en general

❖ Suplementos dietéticos

❖ Extractores de leche materna

❖ Biberones, chupones, mordedores para dientes de bebé

❖ Banditas para heridas

❖ Lentes de contacto

❖ Masajeadores eléctricos

❖ Máquinas para tatuajes

❖ Loción medicada

❖ Botox instantáneo y otros productos para rejuvenecimiento medicados

Entidad: DIGESTA

❖ Lotes o colecciones de juguetes para niños

❖ Comidas y bebidas envasadas destinadas para la comercialización

❖ Útiles escolares en cantidades destinadas para la comercialización

❖ Stickers para niños destinadas para la comercialización

❖ Ambientadores de todo tipo

❖ Dispositivos que requieran asegurar inocuidad para aplicar o ingerir medicamentos (Ej: cucharas dosificadoras para jarabe)

Entidad: SUCAMEC

❖ Pistolas eléctricas, armas de CO2, pistolas para paintball, pistolas de balines, pistolas de bengala, señales de humo y repuestos o accesorios para armas

❖ Armas de electrochoque y accesorios

❖ Municiones de todo tipo, armas de fuego y cualquier artículo relacionado

Entidad: MINCETUR

❖ Máquinas, accesorios y repuestos para tragamonedas

❖ Entidad: MINRE (Ministerio de Relaciones Exteriores)

❖ Libros, revistas, mapas, cuadernos, diskettes, CDs, videocasetes, planos o cualquier otro material en que se represente o se haga referencia a los límites del Perú

Entidad: SENASA

❖ Productos vegetales

❖ Semillas o plantas

❖ Productos y medicamentos para animales

❖ Insecticidas, plaguicidas y abonos

Entidad: MTC

❖ Router WIFI

❖ Cámaras IP

❖ Productos con conectividad Wifi

Equipos o aparatos de telecomunicaciones (permiso de internamiento)

Equipos para estaciones transmisoras radioeléctricas en general (Autorización de MTC)

•Para verificar mercancías exoneradas del permiso de internamiento MTC, consultar la lista de Resolución directoral No. 479-2016-MTC/27, publicada el 21 de octubre de 2016 en el diario El Peruano. Permiso de Homologación:

Todo celular necesita un pernos de Homologación que se tiene que realizar la búsqueda si el producto que desea esta anteriormente registrado en MTC .

De lo contrario se tiene que hacer el permiso antes que la carga viaje a Perú

**Productos Restringidos para importación**

Pueden importarse en cantidades mínimas y para uso estrictamente personal, para lo cual EL IMPORTADOR debe firmar una declaración jurada de uso personal.

❖ Maquillaje, esmaltes para uñas, perfumes y colonias (máximo 3 a 4 unidades )

❖ Shampoos, lociones y cremas medicadas

❖ Shampoos, acondicionadores y tintes para cabello

❖ Artículos para el cuidado de la piel de venta libre (OTC)

❖ Comidas y bebidas envasadas

❖ Juguetes para niños (máximo 3 a 4 unidades por tipo de producto)

❖ Útiles escolares (máximo 3 unidades por tipo de producto )

**PRODUCTOS RESTRINGIDOS PARA EMBARQUE (MERCANCÍAS PELIGROSAS)**

Considerados como mercancías peligrosa por su propia naturaleza inflamable, de sustancias tóxicas, entre otras. Como por ejemplo:

❖ Perfumes, colonias

❖ Esmaltes para uñas

❖ Amortiguadores nuevos para auto

Ver el tema con Miami para poder determinar mejor el listado ese son los 3 puntos más importantes

**PRODUCTOS RESTRINGIDOS PARA EMBARQUE (MERCANCÍAS PELIGROSAS)**

ESTOS PRODUCTOS SON COMPLETAMENTE PROHIBIDOS Y NO SE PUEDEN INGRESAR AL PERÚ A TRAVÉS DE SERVICIO DE COURIER.

❖ Repuestos usados y accesorios para vehículos motorizados

❖ Productos explosivos

❖ Drogas/narcóticos

❖ Dinero en efectivo y monedas

❖ Animales vivos

❖ Prendas de vestir (ropa) y calzado usados

❖ Artículos que son parte del patrimonio cultural

❖ Joyas y metales preciosos

❖ Certificados de valor, cheques

❖ Pieles animales

❖ Licores ( wiskey, ron, vodka )

❖ Instrumento Para Uso Medico

❖ woki tokis ( Radio de comunicación )