



ANEXO 1 TÉRMINOS Y CONDICIONES SERVICIO MARKETPLACE

POLÍTICAS DE ENVÍOS, DEVOLUCIONES, CANCELACIONES Y GARANTÍAS

El Vendedor acepta completamente y se compromete a respetar la **Política de Envíos, Cancelaciones, Devoluciones y Garantías**, disponibles en los [Términos y Condiciones de Entrega en nuestra página web](#), declara conocerlas y estar de acuerdo con las mismas. Esta información podrá modificarse, ampliarse o complementarse, en ese caso el Vendedor podrá verificar los cambios y actualizaciones revisando nuestra página web.

En caso que el Vendedor no reconociera lo indicado en el acápite anterior LINIO se reserva el derecho de dar por terminada la relación con el Vendedor.

El Vendedor está de acuerdo con que Linio será el contacto con el consumidor respecto a la gestión de cualquier cuestión relacionada con las Políticas de Envíos, Devoluciones, Cancelaciones y Garantías, se obliga a no tener contacto alguno con los consumidores por ninguna razón y en ningún supuesto, excepto el autorizado expresamente por escrito por Linio, como en el caso que la entrega de los Productos la haga el propio Vendedor sin utilizar una Empresa Transportista Contratada por Linio; en caso el consumidor final se contacte con El Vendedor, este último debe de informar a LINIO en un plazo no mayor de 24 horas, a fin de poder brindar una solución por el canal de atención de Linio; y en el caso del proceso regular de la solicitud de garantías por parte del consumidor.

Los plazos establecidos para que el Vendedor reciba un producto por devolución a solicitud del consumidor son los siguientes:

- Lima: Hasta 15 días hábiles, desde la recepción del producto por parte del consumidor.
- Provincias: Hasta 21 días hábiles, desde la recepción del producto por parte del consumidor.

1. Envíos

1.1. Recolección/Entrega de pedidos al Carrier ("PICK UP"): En caso que los productos sean recogidos por una Empresa de Transporte autorizada por Linio es de completa responsabilidad del Vendedor cumplir con lo siguiente:

- a. El horario en el que la empresa de transporte autorizada por Linio recogerá los productos es de Lunes a Viernes entre las 09:00 AM y las 06:00 PM, Sábados entre las 09:00 AM y las 04:00 PM. Linio programará la recolección al día siguiente de la asignación de ese estatus.
- b. LINIO también programará la recolección si la orden esta con fecha de vencimiento al límite o si la orden esta vencida. El Vendedor puede revisar la fecha límite de despacho en la Herramienta Seller Center es responsabilidad del Vendedor tener la mercadería lista para su recolección, así como colocar en Seller Center el estado "Listo para enviar". El Transportista tiene un tiempo máximo de espera de 10 minutos, de no tener la mercadería lista se retirará y notificara a Linio. Se realizarán máximo dos (02) intentos de recolección, si el Vendedor tiene dos o más visitas en una (01) semana sin despacho, si excepcionalmente hubiera una tercera visita se le cobra el flete incurrido. En caso de no lograr recolectar los productos después de los dos intentos se dará por cancelada la orden y se continuará con la política de cancelaciones establecida en estos términos y condiciones. Linio informará al Vendedor de las visitas realizadas vía correo electrónico. El servicio de PICK UP podrá ser retirado de acuerdo al desempeño operativo del Vendedor y previamente notificado.
- c. La asignación de la paquetería de recolección es decisión de Linio. De la misma manera se podrá realizar el cambio de ésta, previa notificación. El servicio de recolección se ofrecerá según los criterios que Linio establezca y considere.



- d. Si el Vendedor tuviera cualquier incidencia al actualizar la información y realizar la obligación de colocar "Listo para Enviar" deberá de reportarlo enviando un correo electrónico a procurement.mp@linio.com.
- e. Si el Vendedor presenta constantes incidencias, o se encuentra suspendido del recojo, Linio tiene la potestad de retirar el servicio de recolección, y el Vendedor, a partir de la notificación, deberá llevar el o los pedido(s) al almacén de Linio.
- f. El Vendedor será responsable por el contenido y la documentación con la que envíe el Producto y deberá exigir que al encargado de la Empresa de Transporte su identificación como funcionario de la empresa de transporte antes de entregar los productos físicos, así como hacer sellar la guía automática generada desde Seller Center en conformidad con la entrega.
- g. El empaque y embalaje del producto es exclusiva responsabilidad del Vendedor, cualquier avería o daño del producto derivado de su embalaje o empaque será responsabilidad del Vendedor y Linio no responderá por el valor del producto dañado (Ver **Manual de Empaque**). De conformidad con lo anterior, el Vendedor cumplirá en todo momento las recomendaciones de empaque y rotulado de Linio. Dependiendo del caso y de las características puntuales del Vendedor, Linio podrá cobrar el costo total o parcial de empaque de los Productos. En el caso que Linio decida proceder con el cobro de que trata el presente numeral, se le dará aviso oportuno al Vendedor.
- h. En el evento en que Linio suministre material de empaque para los despachos del Vendedor, éste se obliga a hacer uso apropiado de los mismos, manteniendo siempre el logo de Linio en cajas y empaques de papel, en caso sea aceptado expresamente por el Vendedor, Linio realizará el cobro por suministrar dicho material de empaque.
- i. Linio se reserva el derecho a evaluación de los Vendedores que tengan reincidencia de no despacho al ser programados en la ruta de recolección. Las medidas a ejecutar por estas incidencias serán de la siguiente manera:

Situación	Cantidad de Incidencia	Ejecución
No despacho por responsabilidad del Vendedor	01	Aviso por correo o llamada.
	02	Suspensión de recojo durante 24 horas.
	03	Suspensión de recojo durante 01 semana.
	04	Suspensión permanente.

El tiempo de evaluación para las cuentas será **quincenalmente**. Las incidencias no son acumulables semana a semana por lo que cada lunes los Vendedores iniciaran el día con 0 incidencias.

Para los casos en donde al Vendedor se le suspenda el recojo durante 24 horas, 01 semana o de manera permanente; las ordenes que aun queden pendientes por despachar tendrán que ser enviadas al almacén de Linio o donde Linio considere conveniente. Por consiguiente, mientras que el Vendedor sea suspendido del recojo, las devoluciones por fallo de entrega también deberán de ser recogidas desde el almacén de Linio o donde Linio considere conveniente.

1.2. Entrega de pedidos a la oficina del carrier ("DROP OFF") o Almacén de Linio:

- a. El envío de productos se lleva a cabo a través de una Empresa de Transporte contratada por Linio.
- b. El Vendedor es responsable de la actualización del estado de sus pedidos en Seller Center. Es obligatorio que el Vendedor digite el estado de "Listo para enviar" la orden, previo a la entrega del producto al encargado de la Empresa de Transporte. Si el Vendedor presentará incidencias al actualizar información del pedido, deberá comunicar de este hecho de manera inmediata a Linio por correo electrónico a procurement.mp@linio.com.
- c. El Vendedor es responsable de entregar el o los Producto(s) con la documentación completa: (a) Externamente deberá de adjuntar la (i) Guía Automática, la misma que será descargada de Seller Center, la otra copia será entregada como cargo de Recepción al Transportista, (b) Internamente deberá añadir la (ii) boleta o factura según solicitud del consumidor, (iii) Guía de Remisión. Esta información la debe obtener de la orden de compra. El Vendedor podrá enviar una guía con más



- dos (2) productos (multi-ítem), siempre y cuando se trate del mismo ítem, de lo contrario cada producto que se envíe debe contar con una guía independiente. De presentarse la pérdida de algún documento no será responsabilidad de Linio ni de la empresa transportista.
- d. El Vendedor es responsable de cumplir con el tiempo de entrega del producto a la Empresa de Transporte antes o como máximo el mismo día de la fecha límite de despacho mostrada en Seller Center.
 - e. El Vendedor debe respetar las condiciones y horarios de atención y despacho indicados por la Empresa de Transporte y Linio, según corresponda. También deberá de cumplir con el correcto empaque y embalaje.
 - f. Linio podrá decidir cambiar de Empresa de Transporte, previa comunicación al Vendedor con el objetivo de mejorar el servicio brindado al consumidor. Esto dependerá del desempeño operativo del Vendedor evaluado por Linio. El Transportista está autorizado a no recibir pedidos que no cumplan con lo indicado en el "Manual de Empaque".
 - g. El Vendedor debe considerar la Guía de Empaque para el embalado de sus productos. De no hacerlo y en caso existir alguna devolución por fallo de entrega o logística inversa (devolución solicitada por el cliente); la responsabilidad por el estado final del empaque será asumida por el Vendedor.

1.3. Fallo de entrega: Se considera como Fallo de Entrega a los pedidos que no fueron entregados con éxito al consumidor, luego de los intentos de entrega establecidos o porque el consumidor desiste de su compra e informa a Linio sobre la cancelación de dicho pedido.

- a. LINIO realizará el proceso de devolución de pedidos con fallo de entrega de la siguiente manera:

El o los pedidos se enviarán a la dirección que se encuentra registrada en Seller Center como dirección de almacén. Si la entrega de devolución no se logra concretar por responsabilidad del Vendedor, éste será notificado por Linio (vía correo electrónico y/o SMS al número de teléfono registrado en Seller Center al día siguiente de efectuada la visita (es responsabilidad directa del Vendedor de avisar oportunamente sobre el cambio de alguna información de su perfil en Seller Center).

En dicha notificación se le informará que debe recibir el o los pedidos en su almacén, se realizará hasta un máximo de dos (02) intentos incluyendo la visita previa a la notificación, Linio notificará al Vendedor el inicio del cobro de almacenamiento ascendiente a S/ 3.50 soles por día deduciéndolo del consolidado de ventas por pedido. Linio solo aceptará mantener los productos en su almacén por el plazo máximo de treinta (30) días calendario.

Si por responsabilidad del Vendedor, Linio no puede cumplir con la devolución del producto, luego de vencidos los plazos de aviso y habiendo permanecido treinta (30) días hábiles en los almacenes de Linio procederá a declarar la mercadería en abandono y no realizará el pago de dichos productos al tener el estatus de cancelados en Seller Center, conforme se advirtió previamente en las comunicaciones de aviso.

El Vendedor no debe recibir una devolución del producto por fallo de entrega si es que el producto estuviese en mal estado, dañado o verifica signos de haber tenido una mala manipulación; por lo que, rechazará la entrega del producto y pondrá en conocimiento a Linio inmediatamente, caso contrario Linio no se hará responsable de la devolución.

- b. Así mismo, en caso de haber un fallo de entrega de productos oversize (peso volumétrico mayor igual a 35kg) la tarifa de almacenamiento para el o los productos será distinto a lo mencionado en previamente en la notificación o aviso al Vendedor y este será deducido del consolidado de ventas.
- c. Desde el momento en que el Vendedor entregue el pedido al Transportista asignado, de haber un caso correspondiente a fallo de entrega, los plazos de devolución del producto por parte de Linio al Vendedor son los siguientes:



Devolución en Lima: Hasta 15 días calendario.

Devolución en provincias: Hasta 30 días calendario.

En caso Linio, no entregue el producto al Vendedor en los plazos antes indicados, Linio generará una orden de compra y el Vendedor deberá cumplir con emitir factura a nombre de Linio por el producto materia de devolución y el Vendedor emitirá una nota de crédito al Consumidor.

1.4. Entrega directa del Vendedor: En caso de que el envío de los Productos no se lleve a cabo a través de una Empresa de Transporte contratada por Linio, el Vendedor deberá utilizar una Empresa de Transporte bajo su responsabilidad para entregas en Lima. Para envíos a provincia deberá dejar el producto una de las Empresas Transportistas Contratadas por Linio correctamente embalado, además de exigir el cargo de recepción a la Empresa Transportista. El o los productos deben ser entregados dentro de la fecha prometida de entrega al consumidor. Por lo que, la comunicación del Vendedor con el consumidor para coordinar la entrega del pedido, debe realizarse, como mínimo con 48 horas hábiles de anticipación a la fecha de entrega prometida. La entrega directa del vendedor solo aplica para aquellos vendedores que son fabricantes o que el tipo de producto a ofrecer no pueda ser recolectado por Linio.

- El costo de envío para entregas en Lima es asumido por el Vendedor.
 - El costo de envío para entregas en Provincia es asumido por el Cliente.
 - El vendedor es responsable de comunicar a Linio el tiempo de fabricación para la asignación correcta del tiempo de entrega.
 - El vendedor es responsable de cambiar el estado a LISTO PARA ENVIAR en Seller Center, Linio tiene la potestad de cancelar la orden a las 24 horas de no haber sido procesada.
 - El Vendedor deberá Notificar a Linio si presentara alguna incidencia en la atención de la orden.
 - El vendedor deberá Notificar a Linio si coordino la entrega con algún cliente en una fecha posterior.
- a. Linio requiere que el Vendedor notifique diariamente al correo de procurement.mp@linio.com, máximo 10:00 AM, las entregas de pedidos realizadas el día anterior; adjuntado el "Formato de Conformidad" y/o "Guía-Constancia de entrega" firmado por el Vendedor y el Consumidor. Linio tendrá la potestad de cancelar la orden si el Vendedor no envía el cargo posterior a las 24 horas de vencimiento de la orden.
- b. En el evento en que el Vendedor deba ponerse en contacto directo con el consumidor, la comunicación deberá estar encaminada única y exclusivamente para asegurar a entrega del pedido o realizar alguna coordinación para la Devolución por lo que le queda expresamente prohibido al Vendedor solicitar o acordar con el consumidor cambio de fecha o postergación de la fecha de entrega o entrega de suma de dinero adicional.
- c. El Vendedor es responsable de entregar el o los productos con la Boleta o Factura, según lo solicitado por el consumidor.
- d. El Vendedor solo despachará pedidos que estén pre-pagados por el Consumidor; es decir, no deberá despachar pedidos con gestión de cobranza pendiente. En caso realice la entrega de pedidos con cobranza pendiente o coordinar una recolección por Logística Inversa (devolución solicitada por el cliente) deberá asumir el 100% del precio de venta de ese pedido entregado al consumidor, siendo este importe descontado de su pago.

1.5. Distribución de Pedidos:

- a. El Vendedor deberá asegurarse que el o los productos lleguen al consumidor en el tiempo máximo previsto en las Políticas y entregas de Linio o que Linio requiera. En caso de que el Vendedor utilice



para el envío una de las Empresas Transportistas Contratadas por Linio deberá asegurarse de entregarle a ésta los Productos en el tiempo y la forma para que los mismos lleguen al consumidor en el tiempo máximo acordado. El incumplimiento reincidente de esta disposición dará a Linio la facultad de dar por terminada la relación con el Vendedor sin responsabilidad alguna.

- b. El costo del envío será determinado por Linio y se trasladará al consumidor, excepto en los casos donde se acuerde que sea el Vendedor quien los asuma; en el entendido que, en el caso que el Vendedor desee utilizar sus propias empresas Transportistas, deberá tomar las pólizas de seguro de los riesgos de los Productos enviados al consumidor y se entenderá con el asegurador y/o con la empresa transportista o proveedor de servicio logísticos respecto de todos los siniestros y situaciones concernientes a la póliza y/o envío de los productos a los consumidores, deslindando a Linio de la pérdida o menoscabo que sufran dichos productos.
- c. De no cumplir el Vendedor con lo anteriormente señalado, Linio tendrá el derecho de cancelar la orden correspondiente. En este caso, Linio procederá a revertir el pago del dinero que hubiere recibido del consumidor en un plazo de siete (07) días hábiles. Sin perjuicio de ello, en tal evento Linio devengará la Comisión establecida por la prestación de sus servicios y la deducirá de la siguiente transferencia de dinero hecha al Vendedor o la cobrará directamente a éste, a su entera discreción. Sin perjuicio de lo anterior, en el caso que en el Consumidor exija el producto y Linio esté en posibilidad de conseguirlo en el mercado, podrá a su entera discreción exigir al Vendedor que le entregue el Producto o comprar dicho Producto a un tercero y cobrar el valor pagado al Vendedor. Linio podrá a su discreción entregar a los consumidores como compensación por el incumplimiento del Vendedor sumas de dinero a través de cupones para ser utilizados en el Portal. El Vendedor se obliga a cubrir dichos valores a Linio, posterior a la comunicación de error generado y cobrado en su próxima facturación.
- d. Recibida la confirmación del envío hecho por el Vendedor, Linio procederá a hacer el seguimiento de la entrega y recibo de satisfacción del o los productos por el consumidor, cuando la entrega sea acordada para ser gestionada por Linio.
- e. El Vendedor asumirá los impuestos y retenciones establecidas o que estableciese para los servicios que conforman el Servicio Marketplace y por la venta de los Productos en Perú, así como los aplicables al negocio jurídico celebrado con el consumidor.
- f. En cumplimiento del servicio de prestación de su servicio de cobranza, Linio recaudará el valor de las órdenes de pedido (Valor del Producto más el valor del envío) de los consumidores, pero siempre por cuenta y a nombre del Vendedor, y transferirá al Vendedor el valor de las órdenes de pedido recaudadas, previa deducción de su Comisión, así como otro monto a que Linio tenga derecho conforme a los presentes Términos y Condiciones, así como las órdenes de inserción, incluyendo los costos de envío, cargos adicionales y gastos generados por el incumplimiento del Vendedor en situaciones tales como dar cumplimiento a órdenes de compras de consumidores que han comprado con un error de precio, o cancelaciones de órdenes arbitrariamente, gastos de costas y costos incurridos en procedimientos administrativos, así como cualquier medida correctiva o sanción, etc.
- g. El Vendedor conciliará las transferencias hechas por Linio dentro de un plazo de siete (07) días hábiles siguientes a su recepción e informará a Linio, dentro de ese plazo y por escrito, cualquier observación. En caso de que el Vendedor no presente observación alguna en este plazo se entenderá que el Vendedor está conforme con las transferencias hechas por Linio. Linio verificará las observaciones presentadas por el Vendedor durante el término antes indicado, y dará respuesta a las mismas dentro de los siete (07) días hábiles siguientes.
- h. El Vendedor tendrá un plazo máximo de seis (06) semanas (desde la fecha de exportada la orden) para presentar un reclamo sobre las incongruencias en el estatus de devolución del producto, en referencia a los fallos de entrega informados por Seller Center.



- i. Linio gestionará los cambios y/o devoluciones directamente con el consumidor, cuando así debiera proceder; no obstante, el Vendedor es el obligado a responder ante reclamaciones, garantías y/o devoluciones y tanto el Vendedor como Linio están de acuerdo en apegarse a las Políticas de Envíos, Devoluciones, Garantías y Cancelaciones vigentes.

1.6. Condición para envío de productos de múltiples piezas:

Cuando el Vendedor oferte o realice ventas de productos que contengan varias piezas, éste deberá sujetarse a las siguientes reglas:

- a. El Vendedor deberá indicar el número de piezas en el contenido de la página del Vendedor, incluir las dimensiones y peso del producto, así como la suma del número total de piezas.
- b. El Vendedor debe enviar todas las piezas del producto en un mismo paquete o misma caja o en su defecto, si por las dimensiones de los productos se enviarán varias piezas sueltas, deberá de rotular cada uno de los bultos indicando qué pieza es y de cuántas piezas en total es el envío, evitando que se puedan desprender fácilmente del empaque.
- c. El Vendedor se hace responsable por los ítems que envíe sin empaque correcto, incluso si usa las Guías propias de Linio.
- d. El Vendedor responderá ante el consumidor y ante Linio de los perjuicios causados en caso de incumplir con entregas completas o en un solo envío.

2. Garantías:

2.1. Garantía Directa:

El Vendedor deberá otorgar una garantía directa al consumidor e indicarlo en el campo "Garantía" en virtud de la garantía que tuviera cada producto, esta iniciará desde la entrega del producto. En caso de que el Vendedor omita establecer el plazo de garantía, Linio asumirá que es conforme a los plazos indicados a continuación.

Linio exige al Vendedor que sus plazos mínimos de garantía se ajusten al siguiente cuadro:

Garantía Mínima		
3 Meses	6 Meses	12 Meses
Accesorios electrónicos	Muebles	Computo
Audio	Colchones	Televisores
	Fotografía	
	Pequeños electrodomésticos	
	Celulares	
	Relojes	
	Maquinarias de GYM	
	Línea blanca	
	Scooter Eléctrico	

2.2. Procedimiento para hacer efectiva la Garantía:

- a. Todas las solicitudes de garantías deben cumplir con las siguientes condiciones:
 - La garantía del producto debe estar vigente.
 - El producto debe contar con los documentos de garantía. En caso de que el producto no tenga un documento que certifique un periodo de garantía éste debe tener menos de seis (06) meses de entregado.



- El Consumidor está en la obligación de presentar el comprobante de compra. En caso se encuentre extraviada, el Vendedor está en la obligación de facilitar la entrega de dicho documento a fin de que el Consumidor pueda hacer uso del servicio de garantía.
 - El daño del producto debe ser por un defecto de fabricación, falla técnica o irregularidad. Ninguna garantía aplicará si el producto presenta señales de mal uso por parte del consumidor.
- b. Por regla general, Linio de cara al consumidor será el encargado de tramitar la garantía de los productos vendidos por el Vendedor; sin perjuicio de ello, brindará los datos del Vendedor a los Consumidores de Lima a fin de que puedan aplicar la garantía, para esto Linio, excepcionalmente y a solicitud dependiendo de cada caso, enviará al Consumidor la guía de logística inversa para que devuelva el Producto, el costo de esta guía deberá ser asumido por el Vendedor. En caso, el consumidor no pueda acercarse hasta la oficina del Vendedor o se encuentre fuera de la localidad, Linio generará la guía con destino a las oficinas del Vendedor para su revisión y/o reparación.
- c. El Vendedor, una vez recibido el producto, en un término no mayor a siete (07) días hábiles siguientes a la recepción del mismo, deberá confirmar o negar a Linio la procedencia de la garantía (incluyendo el tipo de garantía que hará efectiva: reponer, reembolsar o reparar).
- d. Si el Vendedor no da respuesta en el término indicado anteriormente, Linio podrá reembolsar al consumidor el valor del Producto y cobrará dicho valor al Vendedor o se descontará de las sumas adeudadas por el Vendedor a Linio al momento del cobro. Las guías de transporte correspondientes a garantías, contarán con esta observación y con el número de orden a la que corresponde la garantía.
- e. En los casos en los que el consumidor se acerque directamente a la marca del producto y esta determine que el producto presenta una falla de fábrica y emite una nota de crédito, Linio notificará al proveedor para que coordine con la marca, la entrega de la nota de crédito y Linio procederá a realizar el descuento al Vendedor y reembolso al consumidor.
- f. El Vendedor emitirá un informe técnico en el que detalle el nombre del producto, modelo y serie, así como los accesorios y documentación con los que fueron recibidos.
- g. De obtener la aprobación de garantía por parte del Consumidor, el Vendedor tendrá el plazo máximo de treinta (30) días calendario para reparar el producto, de requerir tiempo superior en virtud a lo indicado por el Código de Protección al Consumidor, deberá de ser solicitado al consumidor y/o Linio a fin de que éste último se ponga en contacto con el consumidor y solicite el aplazamiento requerido.
- h. Por ningún motivo el vendedor deberá reparar el producto del comprador sin un consentimiento expreso mediante correo o llamada gravada, el vendedor solo está autorizado a emitir un informe técnico

3. Cancelaciones:

En el caso de una Cancelación, Linio gestionará los cambios y/o devoluciones directamente con el consumidor, cuando así debiera proceder; no obstante, es el Vendedor es obligado a responder ante reclamaciones, garantías y/o devoluciones y tanto el Vendedor como Linio están de acuerdo en apegarse a las políticas de Envíos, Devoluciones y Cancelaciones vigente.

Posterior a una cancelación, si está es atribuida a la responsabilidad del Vendedor este será penalizado.

3.1. Cancelación por el Vendedor:

El Vendedor puede proceder con la cancelación de una orden y acepta que Linio al haber realizado su labor genera una venta, la cual el vendedor no logro abastecer, Linio realizará el cobro de la comisión por venta. La cancelación se hace únicamente a través de Seller Center o, en su defecto debería



comunicar a Linio únicamente cuando Seller Center no le permita cancelar las ordenes.

3.2. Cancelación por Linio:

- a. El Vendedor deberá cumplir con lo establecido anteriormente, caso contrato Linio tendrá derecho de cancelar la orden correspondiente procediendo con revertir el pago del dinero que hubiere recibido del Consumidor en un plazo no mayor a siete (07) días hábiles. Sin perjuicio de ello, Linio devengará la comisión establecida por la prestación de sus servicios y la deducirá de la siguiente transferencia de dinero hecha al Vendedor o le cobrará directamente a éste, a su entera discreción.
- b. Es obligación y responsabilidad del Vendedor no realizar el despacho de una orden en estado "Pre Cancelada", en el caso que el Vendedor no cumpla con lo antes indicado y realice el despacho el mismo día de la cancelación, este debe de notificar inmediatamente a Linio para detener la entrega del producto, de no informarnos y el producto llegue a entregarse al Consumidor, Linio no se hará responsable del pago de dicho producto. De acuerdo a lo establecido en el contrato, el Vendedor es responsable de modificar el estatus de "Listo para Entregar" previo a la entrega del producto al Transportista.
- c. Linio podría decidir cancelar la orden que se haya generado por errores de Sistema sin que esto aplique ningún tipo de comisión para el Vendedor. Linio deberá comunicar sobre la cancelación de la orden al Vendedor.

3.3. Cancelación por Siniestro del Transportista:

En caso que la Empresa Transportista Contratada por Linio indique que durante el transporte el o los productos sufrieron daño o pérdida, Linio procederá a cancelar la orden correspondiente y notificará a el Vendedor. Sin perjuicio de ello, se tratará como una venta concretada para efectos de pago.

4. Devoluciones:

El Vendedor declara que conoce, entiende y está conforme con las *POLÍTICAS DE DEVOLUCIÓN Y GARANTÍA DE LINIO*. Asimismo, acepta recibir y procesar las devoluciones que le sean notificadas y enviadas a su almacén y/o dirección que se indique en Seller Center.

La responsabilidad del contenido de la página es completamente del Vendedor, si no se indican aspectos como detalles del uso, compatibilidad, idioma, contenido de la caja (manual, accesorios), plazo de garantía, entre otros, se tomará en cuenta para proceder en favor del consumidor, esta información debe de ser clara, precisa de conformidad con lo señalado en el Código de Protección al Consumidor.

En el caso que el consumidor debido a una devolución del producto, solicite el reembolso del dinero pagado, y Linio a su vez ya hubiera realizado con anterioridad el abono al Vendedor por este producto, Linio cobrará dicho monto en la próxima facturación del Vendedor.

Linio realizará el cobro del flete al Vendedor indicados en el punto (e) señalado posteriormente, en caso el consumidor solicitará la devolución de un producto por los siguientes motivos:

- Defectuoso/No funciona bien.
- Diferente a la descripción de la página web.
- No es el producto comprado.
- Faltan partes o accesorios de este producto.
- Dudo de la originalidad de mi producto.

a. En caso de presentarse la devolución de uno o más Producto(s) por el consumidor, el Vendedor aceptará la devolución en un periodo de hasta quince (15) a veintiuno (21) días calendario contados a partir de la fecha en la que el Consumidor recibió el Producto. En dichos casos el Consumidor enviará el Producto directamente al Vendedor, quien se obliga siempre a recibirlo, sin que el mismo deba pasar por el almacén de Linio. El Vendedor en un término no superior a un (01) día hábil luego



de recibir el Producto, deberá informar a Linio sobre la aceptación o rechazo de la devolución a través del Seller Center, opción "Órdenes > Gestionar Devoluciones" o resolutioncenter@linio.com en caso no se encuentre habilitada la opción. En caso que el Vendedor acepte la devolución deberá notificar a Linio quien, a elección del Consumidor, hará el reembolso o la nueva orden de compra.

b. Cuando el Vendedor rechace la devolución por considerar que no se cumplen con las condiciones dispuestas para la devolución, el Vendedor deberá enviar un informe detallado a Linio registrando su rechazo a través del Seller Center opción "Órdenes > Gestionar Devoluciones", en el que se adjunten las imágenes del producto y las razones del rechazo de la solicitud a través de un Informe Técnico, de ser necesario, al correo electrónico resolutioncenter@linio.com. Linio evaluará las razones expuestas en el informe y en caso de determinar que los motivos de rechazo no son válidos y por tanto la devolución sí es procedente, procederá a descontar el dinero del Producto al Vendedor. Cuando Linio determine que el rechazo de la devolución es procedente y por tanto no se acepta el retracto, Linio solicitará al Vendedor enviar el Producto al almacén junto con los documentos correspondientes previa coordinación.

c. Si pasado un (01) día hábil de recibir el producto, el Vendedor no ha informado a Linio si acepta o rechaza la devolución, se entenderá que la devolución fue aceptado por lo que Linio procederá a su entera discreción ofrecer a este: (i) un cupón por el precio del producto para realizar una nueva compra en Linio, (ii) reembolso de su dinero o (iii) la reposición del producto, y posteriormente descontará el dinero de esa venta al Vendedor y en caso de encontrar el Producto a un valor mayor al ofrecido por el Vendedor en el Portal, el Vendedor asumirá la diferencia en el precio de la nueva orden.

d. En caso de que el retracto se deba a causas imputables al Vendedor, Linio podrá proceder con el cobro de la comisión por "Errores en Producto, Peso, Dimensiones y Piezas Faltantes" establecido en los Términos y Condiciones.

e. La guía enviada al consumidor para ejercer el derecho de retracto será descontada al Vendedor. El costo de traslado del producto, de la dirección del consumidor, hacia la ubicación del Vendedor, se calcula en función del peso del producto (compara peso seco vs peso volumétrico) y será asumida por el Vendedor siempre que incurra en los motivos señalados precedentemente al punto (a), siendo estos:

- Productos Pequeño (De 0kg a 5kg): S/ 11.00 soles.
- Productos Mediano (De 5.01kg a 15kg): S/ 14.00 soles.
- Productos Largo (de 15.01 a 35kg): S/ 20.00 soles.
- Productos Grandes dimensiones (Mayores a 35kg): Monto cobrado por la paquetería.

f. En el evento en que el producto enviado por el consumidor al Vendedor en ejercicio del derecho de retracto no sea aceptado, Linio procederá a favor del Consumidor manteniendo el producto en custodia durante quince (15) días, Linio procederá a descontar dicho valor por entenderse como una aceptación del retracto. De esta manera, el Vendedor autorizará a la transportadora o a Linio a disponer de dicho producto de la mejor manera posible: destruyéndolo, donándolo o vendiéndolo como producto de segunda. En cualquier caso, el Vendedor no podrá reclamar ningún beneficio económico de la disposición del producto.

g. Motivos para rechazos una devolución:

- Señales de uso: Si el producto presenta suciedad, golpes, huellas, configuración alguna, etc. Puede ser motivo de rechazo. Hay productos que por su naturaleza necesitan ser usados para detectar la falla, error en la descripción, etc.
- Empaque original dañado: El empaque original del producto debe estar en buen estado o las mismas condiciones en la que fue recibido. Un rechazo por no incluir un empaque genérico, no es aceptado.



Se entiende como empaque original a aquel que muestra características o descripción del producto. Se evaluará si el vendedor cumplió o no con la guía de empaque y condiciones de envío.

- Documentación incompleta: El comprobante de compra (boleta/factura) que es emitido de manera electrónica, no necesita ser devuelto por el cliente. Resolución de Superintendencia Nacional N° 097-2012/SUNAT

Linio enviará el producto con una guía de Remisión de Olva, Urbano o Linio al Vendedor correctamente rotulado indicando el SKU o nombre del producto, y el motivo de devolución.

4.1 Devoluciones de productos de grandes dimensiones: En caso el comprador ingrese una solicitud de retracto de un producto de grandes dimensiones o volumétrico, Linio notificará al vendedor sobre el motivo, comentario e imágenes del estado del producto. El vendedor tendrá un plazo no mayor a 48hrs para confirmar o no el retorno del producto

4.2 Devoluciones de productos entregados por un transportista del mismo vendedor: En caso el comprador ingrese una solicitud de retracto de un producto entregado con su propio transporte, Linio notificará al vendedor sobre el motivo, comentario e imágenes del estado del producto. El vendedor tendrá un plazo no mayor a 48hrs para confirmar la fecha de visita al comprador y efectuará la recolección o cambio de producto, directamente con el cliente.

4.3. Factura por rechazo de devolución: En aquellos casos en los que se rechace la devolución por improcedente, merma o siniestro de paquetería, el Vendedor deberá emitir una factura a nombre de Linio, descontando el monto de la comisión para recibir el pago. De no enviar dicha factura en un plazo de cuarenta y ocho (48) horas después de haber sido aceptado el rechazo de la devolución, Linio considerará que se acepta la devolución y reembolsará inmediatamente al consumidor.

4.4. Herramienta para el rechazo o aceptación de la devolución:

El Vendedor reconoce y acepta que la única herramienta oficial para aceptar o rechazar una devolución es a través de Seller Center cuando se recibe el producto, y en los casos en que no se encuentre habilitada, deberá indicar sus descargos a través de resolutioncenter@linio.com.

Todo rechazo de devolución, deberá estar acompañado del formato de rechazo y/o informe técnico, además de adjuntar imágenes que respalden el rechazo presentado.

4.5. Condiciones para cajas vacías / piezas faltantes / producto diferente u orden incompleta:

En los casos en que el Vendedor envíe cajas, empaques, bolsas vacías, incompletas, erróneas; productos con piezas faltantes, rotas o dañadas; producto distinto; y que en sí se consideren como "orden incompleta" es exclusiva responsabilidad del Vendedor y deberá tomar todas las precauciones para confirmar con fotos y/o videos que dicho supuesto es un error, de lo contrario, siempre se procederá a favor del consumidor. En estos casos, el Vendedor cuenta con un plazo de cuarenta y ocho (48) horas hábiles para entregar las pruebas y responder, de lo contrario se cancelará la orden y se reembolsará al consumidor.

5. Proceso de Averías y Siniestros:

5.1. Avería: Al momento de recibir las devoluciones o garantías se debe dejar evidencia de cualquier irregularidad por escrito en la guía (Ej: "Se recibe producto averiado", "Empaque del producto en mal estado"), es importante que esta aclaración esté específica y por escrito, el Vendedor cuenta con cuarenta y ocho (48) horas para reportar la novedad a través de resolutioncenter@linio.com; y de tener habilitada la opción en Seller Center, ingresar el rechazo por medio del cual deberá adjuntar imágenes del daño provocado tanto en el empaque como en el producto, en caso de que se evidencie alteración



en el empaque es importante que frente al personal de la transportadora se notifique y evidencie la novedad y se deje por escrito.

Por su parte una vez notificado, Linio escalará la reclamación a la transportadora con el fin de que se realice la respectiva investigación y en un término de cuarenta y ocho (48) horas la transportadora de respuesta del resultado de la misma. Este plazo podría variar de acuerdo a la paquetería utilizada y a la zona de entrega o devolución.

En caso de que la reclamación sea negada por la transportadora después de la respectiva investigación, Linio le informará al Vendedor las razones por las cuales fue negada y se cerrará el proceso.

5.2. Perdida: La pérdida de productos en las transportadoras de Linio serán pagados a través de Seller Center. Las pérdidas de productos objeto de devoluciones (retractos y garantías), serán informadas por Linio al Vendedor a través de un correo electrónico conforme a la política de Linio para esto, para el pago de estas pérdidas, el Vendedor deberá suministrar una cuenta de cobro a Linio para el pago del producto.

5.3. Comisión por servicio de Atención a Consumidores (Customer Service) - pedidos u órdenes incompletas:

Cuando el motivo de contacto de los consumidores finales es por perdido u orden incompleta o producto equivocado, deberá cubrir los gastos de compensación al consumidor y una indemnización equivalente al costo total que resulte de la guía de envío para completar dicha orden o producto desde el domicilio del Vendedor o del producto hasta el domicilio del consumidor.

En tal entendido, el Vendedor deberá enviar el producto(s), aditamentos, piezas o cualquiera otra que faltará para completar la orden, enviándola de manera inmediata al consumidor a su domicilio de entrega.