

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO**

### **VENDOMÁTICA – MÁQUINAS EXPENDEDORAS Y VMARKET**

Bienvenido a Vendomática. A través de nuestras máquinas expendedoras y VMarket (micromercados inteligentes), brindamos una experiencia de compra rápida, autónoma y segura, acercando tus productos favoritos a los lugares donde más los necesitas.

Al utilizar nuestros servicios, aceptas los presentes Términos y Condiciones.

#### **1. IDENTIFICACIÓN DEL PROVEEDOR**

Los servicios regulados por los presentes Términos y Condiciones son prestados por Vendomática Perú S.A.C. (en adelante, "Vendomática"), con domicilio en Calle Abelardo Quiñones N°186, Urb. Fundo Bocanegra, Provincia Constitucional del Callao, Perú.

Para consultas relacionadas con el servicio, los consumidores podrán comunicarse a través de los canales de atención informados en cada punto de venta o en los medios oficiales de comunicación de Vendomática.

#### **2. NUESTRO SERVICIO**

Vendomática ofrece soluciones de autoservicio mediante máquinas expendedoras y micromercados inteligentes (VMarket), permitiendo a los usuarios adquirir productos de forma práctica y autónoma.

Nuestro servicio comprende la gestión integral de la operación, incluyendo el abastecimiento, selección de productos, mantenimiento de equipos, habilitación de tecnologías de pago y atención al consumidor.

#### **3. EXPERIENCIA DE COMPRA AUTOSERVICIO**

Nuestros servicios están diseñados para que el usuario realice sus compras de manera independiente y segura.

##### **En máquinas expendedoras:**

- Selecciona el producto de tu preferencia.
- Realiza el pago mediante los medios habilitados.
- Retira tu producto.



#### **En VMarket:**

- Selecciona los productos que deseas adquirir.
- Escanea correctamente cada producto en el kiosko o sistema de pago habilitado.
- Verifica los productos registrados antes de finalizar tu compra.
- Realiza el pago correspondiente antes de retirarte del establecimiento.

El usuario es responsable de registrar y pagar correctamente todos los productos seleccionados antes de abandonar el punto de venta.

#### **4. DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO**

Nuestros puntos de venta pueden operar las veinticuatro (24) horas del día o en los horarios establecidos por cada ubicación.

La disponibilidad del servicio podrá verse afectada temporalmente por actividades de abastecimiento, mantenimiento, actualizaciones tecnológicas, conectividad, suministro eléctrico u otras circunstancias necesarias para la operación.

Vendomática realizará esfuerzos razonables para restablecer el servicio en el menor tiempo posible.

#### **5. PRODUCTOS DISPONIBLES**

La variedad de productos ofrecidos podrá variar según la ubicación, preferencias de consumo, rotación de inventario, disponibilidad de stock, estacionalidad y demás condiciones operativas.

Vendomática procura mantener una oferta adecuada para cada punto de venta, sin garantizar la disponibilidad permanente de un producto específico.

Los precios exhibidos en las máquinas expendedoras, kioskos de pago o sistemas electrónicos constituyen el precio final aplicable a la compra, salvo error manifiesto de carácter técnico o material.

La disponibilidad de productos está sujeta al stock existente al momento de la compra.

#### **6. CALIDAD Y SEGURIDAD DE LOS PRODUCTOS**

Vendomática mantiene controles orientados a ofrecer productos seguros y de calidad, incluyendo:

- Gestión con proveedores autorizados.
- Adecuadas condiciones de almacenamiento y abastecimiento.
- Control de fechas de vencimiento.
- Limpieza y mantenimiento periódico de equipos.



- Conservación de productos de acuerdo con sus características.

Si un consumidor identifica alguna observación relacionada con la calidad o estado de un producto, podrá comunicarse con nuestros canales de atención para la evaluación correspondiente.

## **7. MEDIOS DE PAGO**

Nuestros puntos de venta cuentan con diversas alternativas de pago electrónico, incluyendo tarjetas bancarias, billeteras digitales, códigos QR u otros medios habilitados según la tecnología disponible.

La aprobación y procesamiento de las transacciones depende de las entidades financieras, procesadores de pago, operadores tecnológicos y condiciones de conectividad involucradas en cada operación.

Vendomática no garantiza la disponibilidad permanente de un medio de pago específico.

## **8. ATENCIÓN DE INCIDENCIAS Y RECLAMOS**

Si durante tu experiencia de compra se presenta algún inconveniente, nuestro equipo estará disponible para ayudarte.

Podrás reportar situaciones como:

- Producto no entregado.
- Producto observado o en condiciones inadecuadas.
- Cobros indebidos o duplicados.
- Inconvenientes con el proceso de compra.
- Consultas relacionadas con el servicio.

Para gestionar tu solicitud podremos requerir:

- Ubicación del punto de venta.
- Fecha y hora aproximada de la operación.
- Producto involucrado.
- Comprobante o evidencia de pago.
- Información adicional razonablemente necesaria para validar el caso.

La presentación de una solicitud de atención no limita el derecho del consumidor de presentar un reclamo a través del Libro de Reclamaciones.



## **9. DEVOLUCIONES Y REEMBOLSOS**

Cuando una incidencia sea reportada y validada por Vendomática, se procederá con la regularización correspondiente, incluyendo el reembolso cuando resulte aplicable.

Los reembolsos podrán efectuarse mediante transferencia bancaria, reversión del cargo, abono en cuenta u otro mecanismo razonable habilitado por Vendomática, previa validación de la información necesaria para su procesamiento.

El plazo estimado para procesar una devolución será de hasta siete (7) días hábiles contados desde la confirmación de la procedencia del caso y la recepción completa de la información requerida.

Los plazos efectivos de acreditación podrán variar según las políticas y tiempos de procesamiento de las entidades financieras o proveedores de servicios de pago involucrados.

Nada de lo señalado en esta sección limita los derechos reconocidos al consumidor por la legislación aplicable.

## **10. USO ADECUADO DE EQUIPOS Y ESPACIOS**

Los usuarios deberán:

- Utilizar adecuadamente las máquinas expendedoras, kioscos de pago, equipos de refrigeración y demás elementos del servicio.
- Seguir las instrucciones disponibles en cada punto de venta.
- Registrar y pagar todos los productos seleccionados antes de retirarse.
- Evitar cualquier manipulación indebida de equipos, sistemas o dispositivos tecnológicos.
- Respetar las normas de seguridad aplicables en cada ubicación.

Vendomática podrá adoptar las medidas que resulten necesarias frente a usos indebidos que afecten la operación, la seguridad o los bienes involucrados.

## **11. SEGURIDAD DEL SERVICIO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

Nuestros puntos de autoservicio podrán contar con mecanismos tecnológicos destinados a garantizar la seguridad de las personas, bienes e instalaciones, prevenir pérdidas, investigar incidencias operativas y mejorar la experiencia de compra de los usuarios.

Estos mecanismos podrán incluir sistemas de monitoreo, videovigilancia y otras herramientas de control operacional implementadas conforme a la normativa aplicable.



Los datos personales que puedan recopilarse serán tratados por Vendomática para finalidades vinculadas con:

- La prestación del servicio.
- La atención de incidencias, reclamos y solicitudes.
- La gestión de devoluciones y reembolsos.
- La seguridad de las instalaciones y prevención de pérdidas.
- El cumplimiento de obligaciones legales.
- La mejora de la operación y experiencia del usuario.

El tratamiento de los datos personales se realizará de conformidad con la Ley N°29733, Ley de Protección de Datos Personales, su Reglamento y demás normas aplicables.

## **12. VIDEOVIGILANCIA Y SEGURIDAD PATRIMONIAL**

Con la finalidad de proteger la seguridad de las personas, bienes e instalaciones, determinados puntos de venta podrán contar con sistemas de videovigilancia.

Las imágenes captadas podrán ser utilizadas para:

- Prevenir pérdidas y actos ilícitos.
- Investigar incidentes operativos o de seguridad.
- Atender reclamos o controversias relacionadas con transacciones realizadas.
- Cumplir obligaciones legales o requerimientos de autoridades competentes.

El tratamiento de dichas imágenes se realizará conforme a la normativa vigente sobre protección de datos personales.

## **13. DERECHOS DE LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES**

Los titulares de datos personales podrán ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, así como los demás derechos reconocidos por la normativa aplicable, mediante los canales habilitados por Vendomática.

Las solicitudes serán atendidas dentro de los plazos previstos por la legislación vigente.

## **14. POLÍTICA DE PRIVACIDAD**

La información detallada sobre las finalidades del tratamiento de datos personales, plazos de conservación, transferencias de datos, ejercicio de derechos y demás aspectos relacionados podrá consultarse en la Política de Privacidad de Vendomática disponible a través de sus canales oficiales.



## **15. MANTENIMIENTO Y MEJORA CONTINUA**

Vendomática realiza actividades periódicas de abastecimiento, limpieza, mantenimiento preventivo y correctivo, revisión operativa y actualización tecnológica con la finalidad de asegurar la calidad y continuidad del servicio.

Durante estas actividades, algunos equipos o servicios podrían encontrarse temporalmente restringidos o fuera de operación.

## **16. RESPONSABILIDAD DEL SERVICIO**

Vendomática adopta medidas razonables para asegurar la disponibilidad y correcto funcionamiento de sus soluciones de autoservicio.

Sin perjuicio de ello, la continuidad del servicio podría verse afectada temporalmente por circunstancias ajenas a su control razonable, incluyendo interrupciones del suministro eléctrico, fallas de conectividad, restricciones de acceso a las instalaciones, actos de terceros, casos fortuitos o eventos de fuerza mayor.

Lo anterior no limita la responsabilidad que corresponda a Vendomática conforme a la legislación aplicable en materia de protección al consumidor.

## **17. USO INDEBIDO DEL SERVICIO**

Queda prohibido realizar conductas que afecten el funcionamiento normal de las máquinas expendedoras, micromercados inteligentes, sistemas de pago o demás componentes de la operación.

Entre otras conductas, se consideran usos indebidos:

- Manipular equipos para obtener productos sin realizar el pago correspondiente.
- Alterar sistemas de pago o dispositivos tecnológicos.
- Dañar equipos, mobiliario o infraestructura.
- Utilizar medios fraudulentos para efectuar transacciones.
- Registrar información falsa para la atención de incidencias o solicitudes de reembolso.

Vendomática podrá adoptar las medidas que correspondan conforme a la legislación aplicable y comunicar los hechos a las autoridades competentes cuando corresponda.



## **18. LIBRO DE RECLAMACIONES**

Vendomática cuenta con Libro de Reclamaciones conforme a la normativa vigente.

Los consumidores podrán registrar reclamos o quejas a través de los canales habilitados por la empresa, sin perjuicio de los demás mecanismos de atención disponibles.

## **19. PROPIEDAD INTELECTUAL**

Las marcas, nombres comerciales, logotipos, diseños, software, contenidos y demás elementos utilizados en la prestación del servicio son de titularidad de Vendomática o de terceros que han autorizado su uso.

Ninguna disposición de estos Términos y Condiciones otorga a los usuarios derecho alguno sobre dichos activos de propiedad intelectual.

## **20. MODIFICACIONES DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES**

Vendomática podrá actualizar o modificar los presentes Términos y Condiciones cuando resulte necesario para adecuarlos a cambios operativos, tecnológicos, comerciales o normativos.

Las versiones actualizadas serán publicadas a través de los canales que Vendomática determine para su difusión.

## **21. SEPARABILIDAD**

Si alguna disposición de los presentes Términos y Condiciones fuera declarada inválida, ilegal o inaplicable por autoridad competente, dicha circunstancia no afectará la validez de las demás disposiciones, las cuales continuarán plenamente vigentes.

## **22. LEGISLACIÓN APLICABLE**

Los presentes Términos y Condiciones se rigen por la legislación de la República del Perú, en especial por las normas de protección al consumidor, protección de datos personales y demás disposiciones aplicables.

## **23. NUESTRO COMPROMISO**

En Vendomática creemos en una nueva forma de comprar: más rápida, simple y cercana.





A través de nuestras máquinas expendedoras y VMarket combinamos tecnología, innovación y operación especializada para ofrecer una experiencia de autoservicio confiable, segura y orientada al consumidor.

