

## **TERMINOS Y CONDICIONES DE USO**

### **TIENDA VIRTUAL YANBAL**

#### **GENERALES:**

El propietario y por ende representante y responsable del sitio web es la compañía YANBAL ECUADOR S.A. (en adelante denominada YANBAL), con RUC 0990340234001, y domicilio en la Av. De La República E7-61 Y calle Martín Carrión, Edificio Titanium Plaza, piso 9. Quito – Ecuador.

Al acceder y utilizar el presente sitio web se entiende que usted reconoce y acepta los siguientes Términos y Condiciones. Si no acepta estos Términos y Condiciones, no podrá utilizarlo, ni descargar ningún material o archivo contenido en el mismo.

#### **PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL:**

A YANBAL, como licenciatario, le ha sido autorizado el uso exclusivo de todas las marcas, enseñas, logos, nombres y cualesquiera otros signos distintivos, así como, los modelos de utilidad y/o diseños industriales y demás elementos de propiedad industrial o intelectual insertados y usados en la presente aplicación. Estos signos distintivos son de propiedad exclusiva de terceros que han autorizado expresamente a YANBAL su uso y/o explotación.

En ningún caso y bajo ninguna circunstancia se entenderá que YANBAL ECUADOR S.A. cede, renuncia o transmite, sus derechos o los derechos de los cuales trata el párrafo anterior. Asimismo, no permite la alteración, transformación, explotación y reproducción del contenido del sitio web.

El Usuario sólo puede utilizar el sitio web y sus contenidos para su uso personal y privado. Cualquier otro uso queda prohibido y requerirá que el Usuario obtenga la previa autorización expresa y escrita de YANBAL ECUADOR S.A.

YANBAL se reserva el derecho de modificar o suspender temporal o permanentemente el sitio, y de modificar también el diseño, la presentación y/o configuración del mismo, sin que ello genere derecho a reclamo o indemnización alguna a favor del Usuario. Cualquier modificación realizada a estos Términos y Condiciones o a la aplicación, se entenderá aceptada por el usuario cuando ingrese y haga uso del sitio.

“El sitio Web denominado Tienda Virtual es de propiedad de YANBAL, al acceder a este y registrarse, el Usuario podrá escoger un(a) Consultor(a)/Director(a) independiente YANBAL o se le asignará mediante un sistema de ruleta por cercanía, hecho lo cual, el Usuario podrá realizar la compra. Con la compra el Usuario apoyará el emprendimiento de el/la Consultor(a)/Director(a) independiente, escogida o asignada.”

#### **DEFINICIÓN DE TÉRMINOS**

**YANBAL ECUADOR S.A.-** YANBAL es una Compañía global de venta directa presente en 10 países de América y Europa, que desde hace más de 50 años ofrece a las personas la mejor oportunidad de tener un negocio propio y desarrollarse personal, profesional y económicamente,

cumpliendo así sus sueños y el de sus familias. Somos una compañía donde fabricamos los mejores productos cosméticos y de bisutería fina y gracias a ellos empoderamos a miles de personas en todo el Ecuador.

**Tienda Virtual.-** Es un sitio web para que consumidores finales realicen compras en línea de productos marca YANBAL bajo el régimen de comercialización de venta directa.

**Consultor(a)/Director(a).-** Un(a) Director(a)/Consultor(a) YANBAL es una persona natural que tiene un vínculo comercial con la Compañía, que le permite comercializar productos YANBAL, con el compromiso y la capacidad para ofrecer a sus clientes finales una atención profesional y especializada. El/La Directora(a)/Consultor(a) recibe un beneficio por las compras realizadas en la Tienda Virtual, bajo su nombre o código.

**Usuario.-** Es la persona natural que accede y se registra en la Tienda Virtual de YANBAL, para realizar una compra de productos marca YANBAL.

**Botón de pagos.-** Es el canal o medio de pago al cual puede acceder el Usuario para realizar el pago por la compra de productos marca YANBAL adquiridos en la Tienda Virtual.

**Campaña:** Se denomina campaña al período de 4 semanas, en el que YANBAL puede lanzar ofertas específicas que se aplicarán en este periodo.

**Venta Directa:** Es el régimen de comercialización mediante el cual una empresa fabricante o importadora vende sus productos a consumidores finales mediante contacto personal y directo, puerta a puerta o canales electrónicos, de manera general, no en locales comerciales establecidos, sino a través de empresarios independientes cualquiera sea su denominación.

#### **OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS:**

Es obligación de los usuarios utilizar y navegar por el sitio web de acuerdo a las buenas costumbres y la ley. Asimismo, al sitio web está disponible para personas que tengan capacidad legal plena de acuerdo con la legislación ecuatoriana vigente, en caso de no tenerla, podrán acceder únicamente a través de sus representantes legales, padre o tutores debidamente acreditados. El Usuario se compromete a actuar de buena fe, velando por la integridad del sitio web, por lo tanto, no podrán dañar o deteriorar el funcionamiento del mismo.

Cuando el Usuario este utilizando el sitio web, además de las obligaciones que indica la ley, tendrá las siguientes obligaciones:

- a. Facilitar información veraz sobre los datos solicitados en el formulario de registro o de realización del pedido (compra), y asume el compromiso de actualizar, completar y corregir sus datos personales conforme sea necesario. **YANBAL** no realiza verificación de los datos ingresados por los usuarios en el sitio web, por lo que, el Usuario garantiza y responde legalmente por la veracidad, exactitud, vigencia, autenticidad de los datos que ingresa.
- b. No utilizar identidades falsas, ni suplantar la identidad de otros en la utilización del sitio web o de cualquiera de los servicios del mismo, incluyendo la utilización en su caso de contraseñas o claves de acceso de terceros o de cualquier otra forma. YANBAL se reserva el

derecho de solicitar algún dato adicional o establecer en cualquier momento mecanismos de verificación de la información ingresada.

- c. YANBAL podrá inhabilitar un registro realizado en cualquier momento, sin que ocasione el pago de indemnización alguna en favor del Usuario.
- d. Responder por todas las operaciones realizadas en su cuenta, pues el acceso a la misma se efectúa con su usuario y contraseña registrados, los cuales son de exclusiva responsabilidad del Usuario.
- e. No reclamar sobre las opiniones vertidas en los artículos, editoriales, videos, recetas, escritos, noticias o de cualquier otro tipo de información que conste en el sitio web.
- f. No introducir, almacenar o difundir mediante el sitio web ningún programa, datos, virus, gusano, caballo de troya, huevo de pascua, time bomb, spyware o cualquier código que sea dañino o invasivo, que pueda causar daños en el sitio web, en cualquiera de los servicios, o en cualquiera de los equipos, sistemas, de cualquier otro usuario, de los proveedores de YANBAL ECUADOR S.A. o en general de cualquier tercero.
- g. No utilizar o explotar para fines comerciales, ni para ningún otro fin, la información, ni el contenido del sitio web para beneficio propio o de un tercero.
- h. No publicar o transmitir cualquier información o mensaje que resulte inadecuado, vulgar, difamatorio, acosador, intimidante, amenazantes, calumniosos, doloso, obsceno, protegidos por derechos de autor, marca registrada, secreto comercial, confidencial, que constituya un acto ilegal, que incite la cometimiento de delitos o actividades como “hacking” o “cracking”, publicidad comercial o política, material promocional, cadenas de correos, oportunidades de negocios, información de un tercero sin su autorización previa y expresa, que atente contra la imagen de YANBAL ECUADOR S.A. sus Consultores(as)/Directores(as) independientes, dentro de los comentarios que el sitio web permita emitir. En caso de incumplir con esta obligación, YANBAL ECUADOR S.A. se reserva el derecho de eliminar el Usuario e iniciar las acciones legales pertinentes, además de solicitar la debida indemnización por los daños y perjuicios ocasionados.
- i. No podrá usar el sitio para difamar, abusar, acosar amenazar o de alguna manera violentar o limitar los derechos de privacidad, confidencialidad buen nombre de un tercero.
- j. No Interferir o interrumpir de cualquier forma, la operación de los servidores que permiten que el sitio web esté disponible.
- k. No Impedir, restringir o inhibir a cualquier persona de usar el sitio web.
- l. No Modificar, adaptar, traducir, hacer ingeniería inversa, descompilar o desensamblar cualquier parte del sitio web.
- m. No crear copias “espejo” de cualquier parte del sitio web.
- n. No utilizar cualquier medio o sistema, aplicación o dispositivo de búsqueda para obtener y reproducir el contenido del sitio sin autorización previa de YANBAL.
- o. No descargar información del sitio web para crear una base de datos.
- p. Registrar la dirección de entrega de los productos adquiridos, por lo que, será responsable de la exactitud y veracidad de esta.
- q. No crear o registrar sus datos en varias cuentas, en caso de que YANBAL ECUADOR S.A. detecte datos relacionados, podrá eliminarlas de forma unilateral.
- r. Notificar de forma inmediata a YANBAL ECUADOR S.A. cualquier uso indebido o no autorizado de su cuenta, para lo cual, deberá comunicarse al Contact Center de YANBAL 1700466566 / 025002616 / WhatsApp 0981697509.

## **PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES:**

Al registrarse en la Tienda Virtual de YANBAL, el Usuario deberá aceptar los presentes Términos y Condiciones de Uso de Tienda Virtual, Condiciones de Tratamiento de Datos Personales, y Uso de Datos Personales para Finalidades Adicionales (opcional), además de las condiciones que constan en los presentes términos y condiciones.

## **INFORMACIÓN ADMINISTRADA POR EL SITIO WEB:**

El sitio web almacena información de las direcciones IP de los ordenadores de los usuarios y utiliza cookies. Esto funciona enviando información por el sitio web al navegador del usuario, este lo almacena, y el sitio web puede consultar la actividad del usuario.

El usuario acepta que esta información sea utilizada por el sitio web con el fin de mejorar la utilización del mismo. El Usuario puede negarse a aceptar esto configurando su navegador para que no permita la consulta de las actividades por parte del sitio web o borrando las mismas. En caso de negarse a esto podría suceder que el usuario no pueda utilizar todas las funcionalidades del sitio web.

El sitio web contiene material protegido por normas de derecho de autor y propiedad intelectual, por lo que, todo el diseño, interfaces, imágenes, software, el lenguaje de marcado (HTML – HTML5), scrips, páginas de servidor activas, entre otros contenidos y el software utilizado en el sitio web, son de propiedad intelectual de YANBAL ECUADOR S.A.

YANBAL ECUADOR S.A. podrá en cualquier momento inhabilitar la cuenta de un usuario, por incumplir los presentes términos y condiciones, sin que esto genere indemnización alguna a su favor.

Las imágenes de los productos publicadas en el sitio web son referenciales, las mismas son diseñadas con la mayor nitidez y precisión, pero la visualización depende de la capacidad de monitor desde el que acceda el Usuario.

Los productos ofertados en el sitio web pueden ser sustituidos, modificados o descontinuados en cualquier momento, así también, los mismos se encuentran sujetos a disponibilidad y se ofertan hasta agotar stock.

El precio de los productos variará de acuerdo a la “campaña” en la que se realice la compra o las ofertas que se encuentren disponibles, por lo que, el precio que deberá pagar el Usuario es el que se muestre al momento de realizar la compra.

El sitio web NO almacenará ningún dato de tarjetas de crédito, ni ningún otro medio de pago del cliente. Los datos de medios de pago que el cliente ingresará para realizar el pago derivado de la compra de los productos ofertados en el sitio web, se ingresará en la plataforma de pago PAYPHONE o la que esté disponible para el Usuario, que cuentan con certificación PCI, lo que garantiza que los datos estén 100% seguros.

Para consultar términos y condiciones del pago, y política de privacidad de PAYPHONE dirigirse a: <https://product.payphone.app/terms/>.

Yanbal Ecuador S.A. podrá en cualquier momento cambiar la pasarela o botón de pagos.

#### **ENLACES A WEBS DE TERCEROS:**

El sitio web podría tener vinculaciones con otras páginas web distintas, por lo cual YANBAL ECUADOR S.A. no se responsabiliza por el contenido ni las opiniones vertidas en estos sitios web de terceros. Asimismo, no se hace responsable por las fallas en los productos comprados, ni en la entrega de los mismos, o en cualquier tipo de reclamo que el usuario tenga de los sitios web de terceros ajenos a YANBAL ECUADOR S.A.

#### **RECOMENDACIONES DE SEGURIDAD**

##### **a. Recomendaciones de Seguridad de Cuentas y Contraseñas.**

Es su absoluta responsabilidad mantener la confidencialidad de su usuario y contraseña; además, usted es completamente responsable de todas y cada una de las actividades que ocurran en su cuenta.

Debe considerar que la empresa la identificará únicamente con su contraseña, por tanto, YANBAL no podrá saber si su cuenta está siendo utilizada por usted o por un tercero. Usted acepta notificar inmediatamente a YANBAL de cualquier uso no autorizado de su cuenta u otra infracción de seguridad.

YANBAL no será responsable por ninguna pérdida en la que usted pueda incurrir como resultado del uso que otra persona haga de su contraseña o cuenta, tanto con su consentimiento como sin él; sin embargo, se le podría responsabilizar por las pérdidas en que incurra YANBAL o por un tercero, si otra persona ha utilizado su cuenta o contraseña.

YANBAL ECUADOR S.A. vende productos para niños, pero los vende a adultos, que pueden comprar con tarjeta de crédito u otro método de pago permitido. Si es menor de 18 años, puede realizar compras en nuestra tienda online solo a través de su Padre, Tutor o Representante Legal.

##### **b. Recomendaciones Generales de Seguridad.**

Abstenerse de usar conexiones inseguras, como redes públicas sin contraseñas.

##### **c. Comunicaciones Electrónicas**

Cuando se registra en el sitio web el Usuario autoriza a YANBAL ECUADOR S.A. a remitir comunicaciones electrónicamente, como correos electrónicos, mensajes de texto, avisos de notificaciones o avisos y mensajes en este sitio o a través de otros proveedores externos; es decir que, acepta que cualquier notificación le sea enviada por cualquier medio electrónico asociado al Usuario por medio de la información cargada en este sitio.

El Usuario podrá cancelar la presente autorización en cualquier momento, para lo cual, deberá comunicarse al Contact Center de YANBAL 1700466566 / 025002616 /

WhatsApp 0981697509 o al correo electrónico yanbalrespondeec@yanbal.com, en el caso de los correos electrónicos remitidos por YANBAL el Usuario tendrá siempre la opción de dar click en “cancelar suscripción” de esta forma ya no recibirá información.

### Política de Compra

Para realizar una compra, el Usuario deberá cumplir con lo siguiente:

- a. Registrarse en el sitio web, ingresando los datos solicitados en el formulario correspondiente y generando su contraseña.
- b. Aceptar los Términos y Condiciones de Uso de Tienda Virtual, Condiciones de Tratamiento de Datos Personales, y Uso de Datos Personales para Finalidades Adicionales (opcional),
- c. Escoger a un(a) Director(a)/Consultor(a) independiente, en caso de que no conozca uno YANBAL le asignará mediante el sistema de ruleta, tomando en cuenta su cercanía.
- d. En la Tienda Virtual, el Usuario podrá seleccionar los productos de su interés y agregarlos a la bolsa de compras. Los productos en la bolsa de compras siempre reflejarán el precio (PVP) más reciente que se muestra en la página; este precio puede diferir del precio que se mostró para el producto cuando se lo colocó por primera vez en la bolsa. Colocar un producto en la bolsa no reserva el precio que se muestra en ese momento, ni el producto. También es posible que el precio de un producto disminuya o aumente entre el momento en que se coloca en la bolsa y el momento de la ejecución efectiva de la compra.
- e. Para finalizar la compra el Usuario deberá dar clic en la opción “procesar pago” e inmediatamente accederá a la pasarela o botón de pagos denominado PAYPHONE o cualquier otra que esté disponible, donde ingresará los datos de su tarjeta de crédito y demás información requerida por el botón para realizar el pago.
- f. Una vez realizado y verificado el pago, YANBAL ECUADOR S.A. enviará al Usuario el detalle de la compra al correo electrónico registrado y posteriormente recibirá la factura correspondiente.

### ESTADOS DEL PEDIDO:

|                        |  |
|------------------------|--|
| <b>PEDIDO RECIBIDO</b> | Pedido recibido por Yanbal   |
| <b>EN PREPARACIÓN</b>  | La factura está emitida, los productos se están colocando en la caja y esta ha sido pesada para proceder a sellarla. |
| <b>PREPARADO</b>       | La factura está emitida, los productos se están colocando en la caja y esta ha sido pesada para proceder a sellarla. |
| <b>EN CAMINO</b>       | El pedido salió de Yanbal y está camino a su destino.  |
| <b>ENTREGADO</b>       | El pedido fue entregado en la dirección autorizada del destinatario.   |

Si el pedido se factura fuera del último corte u horario de despacho de tu zona, reflejará el estado de “Pedido Armado”, hasta la siguiente semana en que se actualizará y entregará.

### POLÍTICA DE ENTREGA O ENVÍO

Los envíos o entregas de las compras efectuadas a través de la Tienda Virtual se realizarán con proveedores contratados por YANBAL ECUADOR S.A., por lo que, la compañía es responsable por los productos adquiridos hasta su entrega en la dirección registrada durante la compra. El producto se entregará a cualquier persona que se encuentre en la dirección registrada por el Usuario, por lo que, se entiende que estará debidamente autorizada. Como constancia de la entrega quien reciba el producto, deberá firmar un comprobante de entrega-recepción y/o la compañía podrá obtener una foto de la entrega como respaldo. YANBAL ECUADOR S.A. no tendrá responsabilidad alguna por la entrega siempre y cuando se realice en la dirección registrada por el Usuario en el sitio web.

El costo del servicio de entrega se visualizará en el resumen del pedido, previo al proceso de pago.

En caso de que no sea posible realizar la entrega, porque no hay una persona que reciba el pedido en la dirección registrada, el proveedor de reparto se comunicará con el Usuario al número telefónico registrado en el sitio web para coordinar una nueva entrega, en caso de que no fuere posible la entrega, el pedido será devuelto al centro logístico de YANBAL ECUADOR S.A. y el Usuario deberá comunicarse a los números o canales de contacto publicados en la página web [www.yanbal.com/ec](http://www.yanbal.com/ec).

Las entregas se realizarán entre 1 y máximo de 8 días laborables, en caso de que, la compra se realice en un día no laborable, la misma se procesará el siguiente día laborable y a partir de esa fecha se deberá contar el plazo de entrega. El Usuario recibirá al correo electrónico registrado y/o mensaje de texto las notificaciones sobre los eventos para dar seguimiento a la entrega de su pedido. El Usuario podrá revisar el estado de su pedido accediendo con su usuario y contraseña a la Tienda Virtual.

Para cualquier inquietud sobre el proceso de entrega o problemas relacionados con la entrega del producto adquirido a través de este sitio web, el Usuario podrá comunicarse a los números o canales de contacto publicados en la página web [www.yanbal.com/ec](http://www.yanbal.com/ec), para informar sus inquietudes, quejas o sugerencias.

## **POLÍTICA DE DEVOLUCIONES**

El Cliente Final declara que conoce y acepta que podrá realizar la devolución de los productos adquiridos de conformidad con la siguiente Política:

1. El Cliente Final podrá realizar la devolución del/los productos adquiridos dentro del plazo de 15 días contados desde la fecha de entrega/recepción de estos.
2. La solicitud de devolución podrá efectuarla comunicándose a los números o canales de contacto publicados en la página web [www.yanbal.com/ec](http://www.yanbal.com/ec).
3. Los motivos por los cuales YANBAL aceptará la devolución de productos y se realizará el reembolso o no del flete son los siguientes:

| Motivo                          | Reembolso Valor de Flete |
|---------------------------------|--------------------------|
| Efecto no deseado para la salud | SI                       |
| No desea producto               | NO                       |
| Demora en la entrega            | SI                       |

|   |    |
|---|----|
| Error en el catálogo y/o folletería   | SI |
| Orden no conforme   | SI |
| Producto facturado no recibido (si recibe pedido pero falta algún producto) | NO |
| Orden extraviada en el transporte   | SI |
| Producto defectuoso   | SI |

4. Para el reembolso del valor del/los productos, así como, el valor del flete en los casos que corresponda, el Cliente Final deberá proporcionar un número de cuenta de la cual sea titular, a esta cuenta YANBAL realizará la acreditación en el plazo de 5 días laborables contados desde la fecha en que el Cliente Final proporciona el número de cuenta.

#### **LEGISLACIÓN APLICABLE Y CONTROVERSIAS**

El uso de este sitio web está sujeto a la Legislación Ecuatoriana, en especial la Ley de Comercio Electrónico, Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, Código de Comercio, Código Civil.

Toda controversia o diferencia que surja de, relativa a, o que tenga relación con el uso de este sitio web, será resuelta en el siguiente orden:

- a) **Negociaciones Directas.** - Las partes contratantes harán todo lo posible para resolver las controversias que surgieren por el uso de este sitio web o en relación con él, en forma amistosa, de buena fe, mediante negociaciones directas, informales y agotando todas las instancias.
- b) **Mediación.** – En caso de que, la controversia no pueda ser resuelta por mutuo acuerdo de las partes, éstas, renunciando fuero y domicilio, buscarán la asistencia de un mediador del Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de Comercio Ecuatoriana Americana de la ciudad de Quito-Ecuador.
- c) **Arbitraje.** – En caso, que la controversia no sea resuelta con la asistencia de un Mediador, las partes se someterán a un tribunal arbitral del Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de Comercio Ecuatoriano Americana de la ciudad de Quito, de conformidad con lo establecido en la Ley de Arbitraje y Mediación, el Reglamento de dicho Centro y las siguientes normas:
  - a. Las partes renuncian a la jurisdicción ordinaria y se obligan a acatar el laudo arbitral que se expida, el cual deberá fundarse en derecho y se comprometen a no interponer ningún tipo de recurso en contra del laudo arbitral;
  - b. Será un solo Árbitro el que conozca de la presente controversia, quien tendrá su respectivo alterno. Tanto el Árbitro como su alterno serán elegidos por sorteo de una lista de cinco personas enviada por el Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de Comercio Ecuatoriana Americana de Quito;
  - c. Para la ejecución de las medidas cautelares tanto el árbitro como su alterno están facultados para solicitar el auxilio de funcionarios públicos, judiciales, policiales y administrativos, sin que sea necesario acudir a Juez ordinario alguno;
  - d. El procedimiento arbitral será confidencial;
  - e. Los costos, gastos y honorarios profesionales que genere este procedimiento arbitral serán cubiertos por la parte que haya incumplido sus obligaciones conforme sea declarado en el laudo.

- f. El lugar del arbitraje será en la ciudad de Quito, en las instalaciones del Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de comercio Ecuatoriana Americana de Quito.

**Aceptación:**

El Usuario declara que conoce que solo podrá utilizar las funcionalidades del sitio web aceptando los presentes términos y condiciones, y que esto lo hace por voluntad propia, por lo que, no podrá presentar ninguna clase de reclamo en contra de YANBAL ECUADOR S.A., ni de sus representantes.