



TERMINOS Y CONDICIONES

Documento Legal de Uso del Servicio de Compra

NYXIVO

Av. Principal 123, Lima, Per.

Tel: +51962642743

contacto@nyxivo.com

VERSIÓN DEL DOCUMENTO

v1.0

FECHA DE VIGENCIA

04/05/2026



TABLA DE CONTENIDO

01.	INFORMACIÓN GENERAL Y ACEPTACIÓN
02.	REGISTRO Y CUENTA DE USUARIO
03.	PRODUCTOS Y PRECIOS
04.	PROCESO DE COMPRA
05.	MÉTODOS DE PAGO
06.	ENVÍOS Y ENTREGAS
07.	DERECHO DE DESISTIMIENTO Y DEVOLUCIONES
08.	GARANTÍA DE PRODUCTOS
09.	PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES
10.	USO DE COOKIES Y TECNOLOGÍAS DE RASTREO
11.	PROPIEDAD INTELECTUAL
12.	RESPONSABILIDADES Y LIMITACIONES
13.	SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN
14.	LEY APLICABLE Y RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS
15.	MODIFICACIONES A LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES
16.	COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES
17.	CONTACTO Y SERVICIO AL CLIENTE



01

INFORMACIÓN GENERAL Y ACEPTACIÓN

Bienvenido a NYXIVO (en adelante, "la Plataforma"), una tienda en línea operada bajo las leyes de la República del Perú. El presente documento establece los Términos y Condiciones generales que regulan el acceso, uso y compra de productos a través de nuestro sitio web.

Al registrarse, navegar o realizar una compra en la Plataforma, el usuario (en adelante, "el Cliente") declara haber leído, comprendido y aceptado la totalidad de estos Términos y Condiciones. Si usted no está de acuerdo con alguna de estas disposiciones, le solicitamos abstenerse de utilizar nuestros servicios.

Estos Términos y Condiciones se encuentran a disposición del público en todo momento dentro de nuestro sitio web, en cumplimiento del artículo 4 de la Ley 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor.

02

REGISTRO Y CUENTA DE USUARIO

Para realizar compras en la Plataforma, el Cliente deberá crear una cuenta proporcionando información veraz, completa y actualizada. El Cliente es responsable de:

- Mantener la confidencialidad de su contraseña y datos de acceso.
- Toda actividad que ocurra bajo su cuenta.
- Notificar de inmediato cualquier uso no autorizado de su cuenta.
- Mantener actualizada su información personal, dirección de envío y datos de contacto.

NYXIVO se reserva el derecho de suspender o cancelar cuentas que presenten información falsa, actividad fraudulenta o que incumplan estos Términos y Condiciones, sin necesidad de previo aviso.

El Cliente debe ser mayor de 18 años para crear una cuenta. Los menores de edad podrán realizar compras únicamente bajo supervisión y autorización de sus padres o tutores legales.

03

PRODUCTOS Y PRECIOS

NYXIVO se esfuerza por mostrar información precisa sobre los productos ofrecidos, incluyendo descripciones, características, imágenes y precios. Sin embargo:

- Las imágenes de los productos son referenciales y pueden variar ligeramente respecto al producto físico en cuanto a color, tamaño o presentación.
- Todos los precios se muestran en Soles Peruanos (S/) e incluyen el Impuesto General a las Ventas (IGV) del 18%, salvo que se indique expresamente lo contrario.
- NYXIVO se reserva el derecho de modificar los precios de los productos en cualquier momento y sin previo aviso. Los cambios de precio no afectarán los pedidos ya confirmados y pagados.
- La disponibilidad de los productos está sujeta al stock existente. En caso de agotamiento posterior a la confirmación de un pedido, NYXIVO notificará al Cliente y procederá al reembolso total del monto pagado.
- Las ofertas, promociones y descuentos tienen vigencia limitada y están sujetas a condiciones específicas indicadas en cada caso.



04

PROCESO DE COMPRA

El proceso de compra en NYXIVO se realiza de la siguiente manera:

1. Selección de productos: El Cliente agrega los productos deseados al carrito de compras.
2. Revisión del carrito: El Cliente verifica los productos, cantidades y montos antes de proceder.
3. Datos de envío: El Cliente ingresa o confirma su dirección de entrega y datos de contacto.
4. Método de pago: El Cliente selecciona su forma de pago preferida.
5. Confirmación: El Cliente revisa el resumen completo del pedido y confirma la compra.
6. Procesamiento: Una vez confirmado el pago, se genera la orden y el Cliente recibe una confirmación por correo electrónico con el detalle de su pedido.

La confirmación del pedido no constituye un contrato de compraventa hasta que NYXIVO verifique la disponibilidad del producto y la validez del pago. NYXIVO se reserva el derecho de cancelar pedidos en caso de detectar irregularidades.

El comprobante de pago electrónico (boleta o factura) se enviará al correo electrónico registrado del Cliente.

05

MÉTODOS DE PAGO

NYXIVO acepta los siguientes métodos de pago:

- Tarjetas de crédito y débito: Visa, Mastercard y American Express, procesadas a través de pasarela de pago certificada PCI DSS.
- Transferencia bancaria: A las cuentas indicadas durante el proceso de checkout. El pedido se procesará una vez verificado el depósito.
- Otros métodos: Yape, Plin y demás métodos habilitados en la plataforma.

Todas las transacciones con tarjeta se procesan en entorno seguro con encriptación SSL de 256 bits. NYXIVO no almacena datos de tarjetas de crédito o débito en sus servidores.

En caso de que el pago sea rechazado o no pueda ser verificado, el pedido será cancelado automáticamente y se notificará al Cliente.

Para pagos por transferencia bancaria, el Cliente dispone de 24 horas para realizar el depósito. Transcurrido este plazo, el pedido será cancelado.

06

ENVÍOS Y ENTREGAS

NYXIVO realiza envíos a nivel nacional bajo las siguientes condiciones:

Plazos de entrega estimados:

- Lima Metropolitana: 1 a 3 días hábiles.
- Provincias (capitales de departamento): 3 a 5 días hábiles.
- Zonas rurales y de difícil acceso: 5 a 10 días hábiles.

Los plazos indicados son estimados y comienzan a contar desde la confirmación del despacho, no desde la fecha de compra. Pueden variar por factores externos como condiciones climáticas, feriados, huelgas o restricciones de tránsito.

Costos de envío:



- El costo de envío se calcula automáticamente según la ubicación de destino y se muestra antes de confirmar la compra.
- Envío gratuito aplica para compras que superen el monto mínimo indicado en la Plataforma.

Responsabilidades:

- El Cliente debe proporcionar una dirección de entrega completa, correcta y accesible.
- NYXIVO no se responsabiliza por envíos fallidos debido a datos incorrectos proporcionados por el Cliente.
- Una vez entregado el producto al servicio de courier, el seguimiento se realizará a través del número de rastreo proporcionado al Cliente.
- Al momento de recibir el pedido, el Cliente debe verificar el estado del paquete. Cualquier daño visible en el empaque debe ser reportado inmediatamente.

07

DERECHO DE DESISTIMIENTO Y DEVOLUCIONES

En cumplimiento del Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley 29571), NYXIVO garantiza el derecho de desistimiento y establece la siguiente política de devoluciones:

Plazo para devoluciones:

- El Cliente puede solicitar la devolución de un producto dentro de los 30 días calendario siguientes a la fecha de recepción.

Condiciones para la devolución:

- El producto debe estar sin uso, en su empaque original y en las mismas condiciones en que fue recibido.
- Debe incluir todos los accesorios, manuales, etiquetas y elementos que formaban parte del producto.
- El Cliente debe presentar su comprobante de compra (boleta, factura o correo de confirmación).

Productos no sujetos a devolución:

- Productos de higiene personal ya abiertos o usados.
- Productos perecibles o con fecha de vencimiento próxima.
- Productos personalizados o hechos a medida.

Proceso de devolución:

1. El Cliente debe contactar al servicio al cliente indicando su número de pedido y el motivo de la devolución.
2. NYXIVO evaluará la solicitud y, de ser procedente, autorizará la devolución.
3. El Cliente deberá enviar el producto en las condiciones indicadas.
4. Una vez recibido y verificado el producto, se procederá al reembolso.

Reembolsos:

- Los reembolsos se procesarán dentro de los 15 días hábiles siguientes a la recepción y verificación del producto devuelto.
- El reembolso se realizará por el mismo medio de pago utilizado en la compra original.
- Los costos de envío de la devolución son asumidos por el Cliente, salvo que el motivo sea un defecto de fábrica o un error imputable a NYXIVO.

08

GARANTÍA DE PRODUCTOS

NYXIVO garantiza la calidad de todos los productos comercializados en su plataforma:

Cobertura de la garantía:

- Todos los productos cuentan con garantía mínima de 30 días contra defectos de fabricación, contados a partir de la fecha de entrega.

- Si el fabricante ofrece una garantía mayor, se aplicará el plazo más favorable para el consumidor.
- La garantía cubre defectos en materiales y mano de obra bajo condiciones normales de uso.

Exclusiones de la garantía:

- Daños causados por mal uso, negligencia, accidentes o manipulación indebida.
- Desgaste normal del producto por uso cotidiano.
- Modificaciones o reparaciones realizadas por terceros no autorizados.
- Daños provocados por factores externos como humedad, calor extremo o contacto con sustancias químicas.

Procedimiento para hacer efectiva la garantía:

1. Contactar al servicio al cliente con el número de pedido y descripción del defecto.
2. Adjuntar fotografías o evidencia del defecto.
3. NYXIVO evaluará el caso y, de ser procedente, ofrecerá reparación, reemplazo o reembolso del producto.

Conforme al artículo 97 de la Ley 29571, el consumidor puede optar entre la reparación, el cambio del producto o la devolución del monto pagado.

09

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

NYXIVO se compromete a proteger la privacidad de sus clientes en cumplimiento de la Ley N° 29733 (Ley de Protección de Datos Personales), su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 003-2013-JUS, y la Directiva de Seguridad de la Información de la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales.

Datos que recopilamos:

- Datos de identificación: nombre completo, DNI/RUC, fecha de nacimiento.
- Datos de contacto: correo electrónico, número de teléfono, dirección.
- Datos de navegación: cookies, dirección IP, historial de navegación en la Plataforma.
- Datos de transacciones: historial de compras, métodos de pago utilizados.

Finalidad del tratamiento:

- Procesar y gestionar pedidos.
- Enviar confirmaciones, actualizaciones de estado y comprobantes de pago.
- Mejorar la experiencia del usuario y personalizar recomendaciones.
- Enviar comunicaciones comerciales (solo con consentimiento previo del Cliente).
- Cumplir con obligaciones legales y tributarias.

Derechos del titular (Derechos ARCO):

El Cliente tiene derecho a:

- Acceso: Conocer qué datos personales suyos están almacenados.
- Rectificación: Solicitar la corrección de datos inexactos o incompletos.
- Cancelación: Solicitar la eliminación de sus datos cuando ya no sean necesarios.
- Oposición: Oponerse al tratamiento de sus datos para fines específicos.

Para ejercer estos derechos, el Cliente puede escribir a contacto@nyxivo.com indicando su solicitud y adjuntando una copia de su documento de identidad.

NYXIVO no compartirá datos personales con terceros sin el consentimiento del Cliente, salvo requerimiento de autoridad competente o para cumplir con obligaciones legales.

10

USO DE COOKIES Y TECNOLOGÍAS DE RASTREO

La Plataforma utiliza cookies y tecnologías similares para mejorar la experiencia del usuario. Al continuar navegando en nuestro sitio, el Cliente acepta el uso de cookies conforme a esta política.

Tipos de cookies utilizadas:

- Cookies esenciales: Necesarias para el funcionamiento básico del sitio (sesión de usuario, carrito de compras, seguridad).
- Cookies de rendimiento: Nos permiten analizar cómo los visitantes utilizan el sitio para mejorar su funcionamiento.
- Cookies de funcionalidad: Recuerdan las preferencias del usuario (idioma, región, productos visitados).
- Cookies de marketing: Utilizadas para mostrar publicidad relevante y medir la efectividad de campañas publicitarias.

Gestión de cookies:

El Cliente puede configurar su navegador para bloquear o eliminar cookies en cualquier momento. Sin embargo, algunas funcionalidades del sitio podrían no estar disponibles si se desactivan las cookies esenciales.

La información recopilada a través de cookies se utiliza de forma agregada y anónima, y no permite identificar personalmente al usuario salvo cuando se combina con datos de su cuenta registrada.

11

PROPIEDAD INTELECTUAL

Todo el contenido presente en la Plataforma de NYXIVO está protegido por las leyes de propiedad intelectual de la República del Perú y por tratados internacionales aplicables.

Contenido protegido:

- Nombre comercial, marca y logotipo de NYXIVO.
- Diseño, estructura y código fuente del sitio web.
- Textos, descripciones de productos, artículos y contenido editorial.
- Fotografías, gráficos, íconos, videos y elementos multimedia.
- Bases de datos y compilaciones de información.

Restricciones:

- Queda prohibida la reproducción, distribución, modificación, exhibición pública o explotación comercial de cualquier contenido de la Plataforma sin autorización previa y por escrito de NYXIVO.
- El uso del sitio web no otorga al Cliente ninguna licencia o derecho sobre la propiedad intelectual de NYXIVO.
- Las marcas de productos de terceros que aparecen en la Plataforma son propiedad de sus respectivos titulares y se utilizan únicamente con fines informativos y comerciales.

12

RESPONSABILIDADES Y LIMITACIONES

Responsabilidades de NYXIVO:

- Ofrecer productos de calidad conforme a las descripciones publicadas.
- Procesar los pedidos con diligencia y en los plazos establecidos.
- Proteger los datos personales de los clientes.
- Atender consultas y reclamos dentro de los plazos legales.
- Cumplir con toda la normativa aplicable al comercio electrónico en Perú.



Responsabilidades del Cliente:

- Proporcionar información veraz y actualizada.
- Realizar el pago conforme al método seleccionado.
- Recibir el producto en la dirección indicada o designar a un tercero autorizado.
- Revisar el producto al momento de la entrega.

Limitaciones de responsabilidad:

- NYXIVO no garantiza la disponibilidad ininterrumpida del sitio web ni la ausencia de errores técnicos.
- No somos responsables de daños indirectos, incidentales o consecuentes derivados del uso o imposibilidad de uso de la Plataforma.
- Las interrupciones por mantenimiento programado o por causas de fuerza mayor no generan responsabilidad para NYXIVO.
- NYXIVO no se responsabiliza por el contenido de sitios web de terceros enlazados desde la Plataforma.

13

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

NYXIVO implementa medidas de seguridad técnicas, administrativas y físicas para proteger la información de sus clientes:

- Encriptación SSL (Secure Socket Layer) de 256 bits en todas las páginas del sitio.
- Pasarela de pago certificada bajo el estándar PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard).
- Almacenamiento seguro de contraseñas mediante algoritmos de hash irreversible.
- Monitoreo continuo de accesos y actividad sospechosa.
- Copias de seguridad periódicas de la información.
- Acceso restringido a datos personales solo al personal autorizado.

A pesar de estas medidas, ningún sistema de seguridad es completamente infalible. El Cliente acepta que NYXIVO no puede garantizar la seguridad absoluta de la información transmitida a través de Internet.

En caso de una brecha de seguridad que comprometa datos personales, NYXIVO notificará a los afectados y a la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales conforme a la normativa vigente.

14

LEY APLICABLE Y RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Los presentes Términos y Condiciones se rigen e interpretan conforme a la legislación de la República del Perú, en particular:

- Ley 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Ley 29733 - Ley de Protección de Datos Personales.
- Código Civil Peruano, en lo que resulte aplicable.
- Normativa de comercio electrónico y contratación a distancia.

Resolución de controversias:

1. En primera instancia, el Cliente puede presentar su reclamo a través de nuestro Libro de Reclamaciones virtual disponible en la Plataforma, o contactando directamente al servicio al cliente.
2. NYXIVO se compromete a responder y resolver los reclamos en un plazo máximo de 30 días calendario.
3. Si la controversia no se resuelve de manera directa, el consumidor puede recurrir ante INDECOPI (Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual) o ante los órganos jurisdiccionales competentes.
4. Para cualquier controversia judicial, las partes se someten a la jurisdicción de los juzgados y tribunales del distrito judicial de Lima, Perú.



15

MODIFICACIONES A LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

NYXIVO se reserva el derecho de modificar, actualizar o ampliar los presentes Términos y Condiciones en cualquier momento, sin necesidad de aviso previo individual.

Las modificaciones entrarán en vigencia desde el momento de su publicación en la Plataforma. La fecha de la última actualización se indicará al inicio del documento.

Es responsabilidad del Cliente revisar periódicamente estos Términos y Condiciones. El uso continuado de la Plataforma después de la publicación de cualquier modificación constituirá la aceptación tácita de los nuevos términos.

Para cambios sustanciales que afecten derechos del consumidor, NYXIVO realizará esfuerzos razonables para notificar a los usuarios registrados a través del correo electrónico asociado a su cuenta.

16

COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES

Al crear una cuenta en NYXIVO, el Cliente acepta recibir las siguientes comunicaciones por correo electrónico:

Comunicaciones transaccionales (obligatorias):

- Confirmación de registro y bienvenida.
- Confirmación de pedido y comprobante de pago.
- Actualizaciones del estado del envío.
- Notificaciones de seguridad de la cuenta.

Comunicaciones comerciales (opcionales):

- Ofertas especiales y promociones.
- Lanzamiento de nuevos productos.
- Boletines informativos.

El Cliente puede optar por no recibir comunicaciones comerciales en cualquier momento a través del enlace de desuscripción incluido en cada correo o desde la configuración de su cuenta.

Las notificaciones enviadas al correo electrónico registrado del Cliente se considerarán debidamente realizadas.

17

CONTACTO Y SERVICIO AL CLIENTE

Para consultas, reclamos, sugerencias o para ejercer cualquiera de sus derechos como consumidor, el Cliente puede contactarnos a través de los siguientes canales:

- Correo electrónico: contacto@nyxivo.com
- Teléfono / WhatsApp: +51962642743
- Dirección: Av. Principal 123, Lima, Per-
- Libro de Reclamaciones: Disponible en nuestro sitio web conforme al Decreto Supremo N° 011-2011-PCM.

Horario de atención:

- Lunes a viernes: 9:00 a.m. a 6:00 p.m.
- Sábados: 9:00 a.m. a 1:00 p.m.



NYXIVO se compromete a atender y responder todas las consultas y reclamos en un plazo máximo de 30 días calendario, conforme a lo establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Para reclamos formales, el Cliente debe proporcionar:

- Nombre completo y datos de contacto.
- Número de pedido (si aplica).
- Descripción detallada del motivo del reclamo.
- Documentación de respaldo (fotos, comprobantes, etc.).



INFORMACIÓN DE CONTACTO

NYXIVO

Dirección: Av. Principal 123, Lima, Per.

Teléfono: +51962642743

Email: contacto@nyxivo.com

Documento generado electrónicamente el 04/05/2026 20:21.

Versión 1.0 - Vigente desde el 04/05/2026.

Este documento tiene validez legal conforme al Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley 29571).

NYXIVO