

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES

LUCE EXITOSO E.I.R.L.

RUC: 20613247930

INFORMACIÓN GENERAL

El presente documento contiene los Términos y Condiciones Generales que regulan el acceso y uso de las plataformas digitales, tienda virtual, Oficina Virtual y demás canales oficiales de comercialización de LUCE EXITOSO E.I.R.L., en adelante "LUCE", empresa constituida conforme a las leyes de la República del Perú y dedicada a la comercialización de productos bajo el modelo de redes de mercadeo.

Al acceder, registrarse o realizar cualquier transacción a través de los canales oficiales, el Usuario declara haber leído, comprendido y aceptado íntegramente las disposiciones aquí contenidas. En caso de no estar de acuerdo con alguna de ellas, deberá abstenerse de utilizar los servicios ofrecidos.

LEA ATENTAMENTE ESTE DOCUMENTO ANTES DE UTILIZAR NUESTROS SERVICIOS. SI NO ESTÁ DE ACUERDO CON ALGUNA PARTE DE ESTOS TÉRMINOS, DEBERÁ ABSTENERSE DE UTILIZAR NUESTROS SERVICIOS.

1. DEFINICIONES

Para efectos del presente documento, se entenderá por LUCE a LUCE EXITOSO E.I.R.L., empresa dedicada a la distribución de productos a través de redes de mercadeo. El término Usuario se refiere a toda persona que accede a nuestros servicios o realiza compras. Los Embajadores son personas registradas que distribuyen productos LUCE bajo el modelo de redes de mercadeo, mientras que los Clientes son quienes realizan compras sin estar registrados como Embajadores. El término Plataforma comprende todos los sitios web, aplicaciones móviles, tiendas virtuales y cualquier medio digital de LUCE. Finalmente, los Puntos de Entrega son los almacenes o centros de distribución autorizados por LUCE donde los Clientes pueden recoger sus pedidos por Punto de Entrega, a los centros autorizados para el recojo de pedidos; y por Plan de Compensación, al sistema mediante el cual se asignan puntajes, volúmenes, comisiones, bonos e incentivos derivados de las compras realizadas dentro de la red.

2. NATURALEZA DEL MODELO COMERCIAL

LUCE opera bajo un modelo de redes de mercadeo en el cual cada compra genera puntaje comercial y volumen dentro de una estructura ascendente y descendente, impactando directamente en el cálculo de comisiones, bonos e incentivos de diversos Embajadores. En consecuencia, toda transacción produce efectos económicos en terceros dentro del sistema.

Debido a esta naturaleza, las operaciones no pueden ser modificadas libremente una vez procesadas, ya que cualquier alteración afecta la integridad del Plan de Compensación y el equilibrio del sistema comercial.

3. OBJETO Y ALCANCE

Estos Términos y Condiciones regulan el uso de nuestras plataformas digitales, la compra y venta de productos, el programa de Embajadores y redes de mercadeo, así como las políticas de privacidad y protección de datos, estableciendo los derechos y obligaciones de las partes. Este documento se complementa con la Política de Privacidad y Protección de Datos Personales, la Política de Cambios y Devoluciones, y el Reglamento del Programa de Embajadores cuando se aplique.

4. ACCESO Y REGISTRO

El acceso a nuestras plataformas es gratuito, aunque los costos de conexión a internet son responsabilidad exclusiva del Usuario. Para realizar compras es necesario proporcionar información personal veraz y ser mayor de 18 años o contar con autorización de un tutor legal.

Para concretar una compra, el Usuario debe proporcionar sus nombres y apellidos completos, Documento Nacional de Identidad (DNI) o Carnet de Extranjería, correo electrónico válido, número de teléfono de contacto y dirección de entrega completa. El Usuario garantiza que toda información proporcionada es veraz, exacta y actualizada. LUCE se reserva el derecho de verificar la información proporcionada y de suspender o cancelar cuentas cuando detecte datos falsos, incompletos o inconsistentes.

5. PRODUCTOS Y PRECIOS

Los productos ofrecidos están sujetos a disponibilidad de stock. LUCE no reserva productos hasta que el pago sea debidamente confirmado. En caso de falta de stock con posterioridad a la confirmación del pago, LUCE notificará oportunamente al Usuario, brindándole la posibilidad de optar por el cambio por otro producto disponible de igual o similar valor, o por mantener su pedido en espera hasta la reposición del stock correspondiente.

Si, pese a las alternativas ofrecidas, el Usuario decide solicitar el reembolso, se procederá a la cancelación total del pedido. Dicha cancelación implica la anulación integral de la operación, incluyendo la reversión de puntajes, volúmenes, comisiones, bonos e incentivos generados dentro del Plan de Compensación, así como cualquier otro efecto económico derivado de la compra.

Los precios publicados incluyen el Impuesto General a las Ventas (IGV) y pueden modificarse sin previo aviso, respetándose las compras ya confirmadas. Las promociones

cuentan con términos específicos y vigencia limitada, aplicables exclusivamente en Almacén Central, no siendo necesariamente extensivas a otros Puntos de Entrega.

Las imágenes y descripciones de los productos son referenciales y pueden existir variaciones razonables entre la fotografía mostrada y el producto real, debido a especificaciones del fabricante o a diferencias en la visualización en distintos dispositivos.

6. PROCESO DE COMPRA Y PAGO

LUCE acepta diversos medios de pago, incluyendo tarjetas de crédito y débito, transferencias bancarias a sus cuentas en BCP e Interbank, así como pagos mediante Yape y otros medios habilitados en la Plataforma.

Los comprobantes de pago realizados mediante transferencia u otros canales manuales se encuentran sujetos a verificación y validación por parte del área de Servicio al Cliente dentro de su horario de atención, de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 6:00 p.m. La aprobación del pedido estará condicionada a dicha verificación.

Los pagos efectuados a través de la pasarela de pago segura de LUCE son aprobados de manera automática por el sistema. No obstante, si debido a una desconexión de internet u otra incidencia técnica el Usuario no visualiza su pedido como aprobado en la Plataforma, podrá comunicarlo al Servicio al Cliente para su revisión. De verificarse un pago duplicado o no reflejado correctamente, LUCE procederá, según corresponda, al extorno del importe en un plazo máximo de treinta (30) días calendario o, a solicitud del Usuario, podrá aplicarlo como saldo a favor para el pedido que este indique.

Todas las transacciones procesadas mediante la pasarela de pago se encuentran protegidas con mecanismos de seguridad y encriptación adecuados. LUCE no almacena información completa de tarjetas de pago. En caso de detectarse operaciones inusuales o sospecha de fraude, LUCE podrá solicitar información o documentación adicional antes de aprobar o procesar el pedido correspondiente.

7. ENTREGA DE PRODUCTOS

Las entregas a domicilio (delivery) se realizan dentro de la cobertura de Lima Metropolitana y son despachadas exclusivamente desde el Almacén Central de LUCE. El costo de envío incluye el Impuesto General a las Ventas (IGV), se informa de manera clara antes de confirmar la compra y no es reembolsable bajo ninguna circunstancia.

Los plazos de entrega son estimados y se determinan según la coordinación logística entre el Embajador y el área de Servicio al Cliente. El área de Atención al Cliente se comunicará al número telefónico consignado en el pedido en un plazo no mayor de setenta y dos (72) horas para realizar la coordinación correspondiente. Factores externos tales como condiciones climáticas, feriados, restricciones de tránsito o situaciones de caso fortuito o fuerza mayor pueden afectar los tiempos de entrega, sin que ello genere responsabilidad para LUCE.

El destinatario deberá contar con un número telefónico activo y disponible para la coordinación. Al momento de la entrega, deberá presentar su documento oficial de identidad (DNI o Carnet de Extranjería) y se podrá tomar una fotografía del destinatario junto con el paquete como constancia de recepción y conformidad. No se realizarán entregas a menores de edad.

El riesgo y responsabilidad sobre el producto se transfieren al Cliente desde el momento en que la entrega es efectuada en la dirección consignada en el pedido y el producto es puesto a su disposición.

En caso de ausencia del destinatario en la fecha y hora previamente coordinadas, se podrá programar una nueva entrega, la cual estará sujeta al pago de un nuevo costo de delivery. Si luego de dos intentos de entrega no se logra concretar la misma ni establecer comunicación con el destinatario, el pedido será trasladado al Punto de Entrega más cercano para su recojo.

Cuando LUCE haya realizado los intentos razonables de entrega conforme a lo previamente coordinado, el pedido no estará sujeto a reembolso, cancelación ni devolución por causa atribuible al Cliente, toda vez que la empresa cumplió con su obligación de despacho. En estos casos, cualquier gasto adicional generado por reprogramación o traslado será asumido por el Usuario.

8. GARANTÍA DE SATISFACCIÓN, CAMBIOS, CANCELACIONES Y REEMBOLSOS

LUCE mantiene el compromiso de brindar productos de calidad a sus Clientes; no obstante, considerando que cada compra genera puntajes, volúmenes, comisiones, bonos e incentivos dentro del Plan de Compensación del sistema de redes de mercadeo, las operaciones no pueden ser modificadas libremente una vez procesadas, toda vez que producen efectos económicos directos e indirectos en terceros dentro de la estructura comercial.

En ese sentido, una vez que el producto ha sido entregado al Cliente o recogido en el Punto de Entrega, no se aceptan cambios, devoluciones ni cancelaciones por error en la elección del producto, cambio de opinión o cualquier causa atribuible al Usuario. Esta disposición tiene como finalidad proteger la integridad del sistema de puntajes y evitar alteraciones indebidas en las comisiones generadas dentro de la red. Únicamente procederán cambios o devoluciones cuando exista defecto de fábrica debidamente comprobado o error atribuible directamente a LUCE en la preparación o entrega del pedido.

Para iniciar cualquier solicitud relacionada con defectos o errores atribuibles a LUCE, el Cliente deberá comunicarse con el Servicio de Atención al Cliente vía WhatsApp al número +51 908804551, dentro de los primeros treinta (30) días calendario de efectuada la compra, proporcionando sus datos completos, número de pedido y comprobante de pago (boleta o factura), así como la evidencia correspondiente de ser necesaria. LUCE evaluará cada caso de manera individual antes de emitir una decisión.

En caso de que el Usuario se haya equivocado en la selección del producto y el pedido aún no haya sido recogido ni entregado, no se realizará cambio inmediato ni sustitución directa del mismo. El Usuario podrá solicitar la cancelación administrativa del pedido antes de su entrega, lo cual implica la anulación total de la operación, incluyendo la reversión de puntajes, volúmenes y el recálculo de comisiones, bonos e incentivos generados en la estructura correspondiente.

Todo reembolso que resulte procedente será procesado dentro de un plazo máximo de treinta (30) días calendario contados desde la validación y aprobación de la solicitud, y se realizará exclusivamente a favor del titular del pedido, mediante el mismo medio de pago utilizado o mediante transferencia bancaria registrada a su nombre. No se realizan reembolsos inmediatos, parciales ni en efectivo.

Asimismo, toda cancelación o devolución aprobada podrá generar ajustes, compensaciones, retenciones o descuentos en comisiones previamente calculadas o pagadas, a fin de preservar la coherencia, estabilidad y legalidad del sistema de compensación. LUCE se reserva el derecho de efectuar los ajustes contables y operativos necesarios cuando una operación impacte en el cálculo de beneficios dentro de la red.

9. PROGRAMA DE EMBAJADORES Y OFICINA VIRTUAL

9.1 Naturaleza del Programa

El Programa de Embajadores es un sistema de distribución a través de redes de mercadeo donde los

Embajadores actúan como distribuidores independientes. La relación entre LUCE y los Embajadores no constituye vínculo laboral alguno, sino una relación comercial independiente.

9.2. Registro y Acceso a Oficina Virtual

El registro como Embajador requiere un proceso formal y la aceptación de términos específicos del programa, que implica compromisos y beneficios adicionales a los de un Cliente regular. Una vez registrado, el Embajador recibe acceso a la plataforma Oficina Virtual, una herramienta digital exclusiva para la administración de su negocio de redes de mercadeo.

La Oficina Virtual permite a los Embajadores gestionar su cuenta y perfil, consultar y administrar su red de mercadeo (línea ascendente y descendente), visualizar el historial de comisiones, bonificaciones e incentivos, acceder a reportes de ventas y desempeño, consultar catálogos y materiales de capacitación, realizar pedidos y ver historial de pedidos aprobado.

9.3. Uso de la Oficina Virtual

El acceso a la Oficina Virtual se realiza mediante credenciales únicas (usuario y contraseña) que son personales e intransferibles. El Embajador es responsable de mantener la confidencialidad de sus credenciales y de todas las actividades realizadas bajo su cuenta. Debe notificar inmediatamente a LUCE si sospecha de algún acceso no autorizado.

LUCE se reserva el derecho de monitorear el uso de la Oficina Virtual para garantizar el cumplimiento de estos términos, prevenir fraudes o abusos, mejorar la funcionalidad de la plataforma, y generar estadísticas de uso. Las sesiones inactivas se cerrarán automáticamente por seguridad.

9.4. Información y Privacidad en la Red

La Oficina Virtual muestra información de la red de mercadeo del Embajador, incluyendo datos básicos de contacto y métricas de desempeño de los miembros de su línea. Esta información es proporcionada exclusivamente para facilitar la gestión del negocio y no puede ser utilizada para fines distintos a los autorizados por el programa. El Embajador debe respetar la privacidad de todos los miembros de su red y cumplir con la normativa de protección de datos personales.

9.5. Obligaciones de los Embajadores

Los Embajadores tienen la obligación de actuar con ética y profesionalismo en todo momento, representar correctamente los productos y la empresa sin realizar declaraciones falsas o exageradas, cumplir con las normativas legales aplicables a su actividad comercial, mantener actualizados sus datos personales y bancarios en la Oficina Virtual, no compartir sus credenciales de acceso con terceros, y reportar inmediatamente cualquier irregularidad o problema técnico en la plataforma.

9.6. Comisiones y Pagos

Las comisiones, bonificaciones e incentivos se calculan según el plan de compensación vigente del programa y son visibles en tiempo real en la Oficina Virtual. LUCE procesa los pagos según los períodos establecidos en el reglamento del programa, y los Embajadores son responsables de mantener información bancaria correcta y actualizada para recibir sus pagos. LUCE cumple con las obligaciones fiscales aplicables y puede retener impuestos según lo requiera la ley.

9.7. Suspensión y Terminación

LUCE se reserva el derecho de suspender temporal o permanentemente el acceso a la Oficina Virtual y la participación en el programa de Embajadores cuando se detecte incumplimiento de estos términos o del reglamento del programa, actividad fraudulenta o sospechosa, uso indebido de la plataforma o información, inactividad prolongada según los términos del programa, o por solicitud del propio Embajador. En caso de terminación, el Embajador tendrá derecho a recibir las comisiones generadas y no pagadas hasta la fecha de terminación, sujeto a verificación.

9.8. Código de Ética para Embajadores

En LUCE protegemos nuestro negocio y la integridad de toda la comunidad de Embajadores Independientes. Los Embajadores deben cumplir estrictamente con los siguientes códigos y reglamentos de ética que han sido establecidos para velar por la construcción próspera del negocio.

CÓDIGO AZUL

- Está prohibido hablar mal de la empresa y así como de sus productos y/o servicios educativos.
- Está prohibido alterar y/o bajar los precios de venta de todos los productos,
- Está prohibido hablar mal del sistema de negocio LUCE.

CÓDIGO AMARILLO

- Está prohibido afiliar a Embajadores que ya hayan sido afiliados por otro Embajador Luce.
 - El tiempo mínimo para poder afiliar a Embajadores que hayan tenido código activo es que tengan como mínimo una inactividad de 4 meses dentro de la empresa.
 - El tiempo mínimo para afiliar a una persona que solo fue registrado gratuitamente pero no activó su código con la compra de un pack es de 1 mes.

CÓDIGO ROJO

El Código Rojo establece prohibiciones estrictas relacionadas con prácticas comerciales fraudulentas o poco éticas que dañan la integridad del negocio:

- Está prohibido recibir dinero de parte de algún prospecto haciendo partícipe el nombre de la empresa. Toda afiliación o compra se realiza directamente desde la tienda virtual de LUCE y mediante los métodos de pago autorizados oficialmente por la empresa.
- Está prohibido desarrollar negocios que participen en el modelo de negocio de Mercadeo en red paralelo a nuestro negocio LUCE.

Consecuencias por Incumplimiento:

- Las penalidades del Código Azul podrán desde solo recibir una llamada de atención o advertencia al Embajador.
- Las penalidades del Código Amarillo pueden llegar desde recibir una llamada de atención, advertencia, hasta el bloqueo de las comisiones o suspensión temporal del embajador.
- Las penalidades del Código Rojo pueden llegar a causar la eliminación definitiva del código del Embajador que incurra en estas faltas graves, sin derecho a comisiones pendientes.

LUCE se reserva el derecho de investigar cualquier violación reportada o detectada del Código de Ética y aplicar las sanciones correspondientes según la gravedad de la falta. Las

decisiones sobre sanciones son definitivas y se toman con el objetivo de proteger la integridad del negocio y de todos los Embajadores que actúan éticamente.

10. PROPIEDAD INTELECTUAL

Todos los elementos presentes en nuestras plataformas son propiedad exclusiva de LUCE, incluyendo marcas comerciales, logotipos, nombres comerciales, diseños, gráficos, imágenes, fotografías, textos, contenidos, bases de datos, software, código fuente, estructura de navegación, videos, audios y cualquier material multimedia.

El Usuario puede visualizar y descargar contenido únicamente para uso personal y no comercial, imprimir materiales para referencia personal y compartir enlaces oficiales de LUCE. Está estrictamente prohibido reproducir, copiar o distribuir contenido sin autorización escrita de LUCE, modificar, descompilar o realizar

ingeniería inversa de los sistemas, usar marcas o logotipos de LUCE sin permiso expreso, o crear contenido derivado del material de LUCE.

El acceso a la plataforma no confiere al Usuario ningún derecho de propiedad sobre los contenidos, y cualquier uso no autorizado será objeto de las acciones legales correspondientes.

11. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

LUCE cumple estrictamente con la Ley N° 29733 (Ley de Protección de Datos Personales), su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 003-2013-JUS, y el Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley N° 29571). Los datos personales proporcionados por los Usuarios se utilizan exclusivamente para fines comerciales legítimos relacionados con la prestación de nuestros servicios.

Al proporcionar sus datos personales, los Usuarios autorizan expresamente su tratamiento para los fines indicados. LUCE garantiza la confidencialidad y seguridad de la información mediante la implementación de medidas técnicas y organizativas apropiadas. Los datos personales no serán cedidos a terceros sin el consentimiento expreso del Usuario, salvo en los casos previstos por la ley.

Los Usuarios tienen derecho a acceder a sus datos personales, actualizarlos o rectificarlos cuando sean inexactos, cancelarlos y eliminarlos cuando ya no sean necesarios, oponerse al tratamiento de datos en determinadas circunstancias, y solicitar la portabilidad de sus datos. Para ejercer cualquiera de estos derechos, los Usuarios pueden contactar a LUCE a través de nuestros canales oficiales de atención al cliente.

Para mayores detalles consulte nuestra Política de Privacidad y Protección de Datos.

12. USO RESPONSABLE DE LA PLATAFORMA

El Usuario se compromete a usar la plataforma de manera lícita y responsable, respetando estos Términos y Condiciones, las leyes aplicables y los derechos de terceros. Está prohibido intentar acceder a áreas restringidas de la plataforma, introducir virus, malware o cualquier código malicioso, realizar actividades fraudulentas o que puedan comprometer la seguridad del sistema, publicar o transmitir contenido ilegal, difamatorio, obsceno o que incite al odio, manipular o acceder indebidamente a datos de otros usuarios, o realizar ingeniería inversa de los sistemas de LUCE.

El Usuario es responsable de mantener la confidencialidad de sus credenciales de acceso y de todas las actividades que se realicen bajo su cuenta. LUCE se reserva el derecho de suspender o cancelar cuentas que incumplan estas obligaciones, sin perjuicio de las acciones legales que correspondan.

13. LIMITACIONES DE RESPONSABILIDAD

LUCE realiza sus mejores esfuerzos para mantener la plataforma operativa y segura, sin embargo, no puede garantizar la disponibilidad ininterrumpida del servicio, la ausencia total de errores técnicos, ni la compatibilidad con todos los dispositivos y navegadores existentes.

LUCE no será responsable por interrupciones en el servicio causadas por fallas en sistemas de internet o telecomunicaciones ajenos a nuestro control, mantenimiento programado o emergente de la plataforma, ataques informáticos de terceros, casos fortuitos o de fuerza mayor, o problemas en el dispositivo o conexión del Usuario.

Los servicios se proporcionan "tal como están" y LUCE no garantiza que el sitio esté completamente libre de virus u otros elementos potencialmente dañinos, a pesar de implementar medidas de seguridad razonables.

Tampoco garantiza la exactitud absoluta de toda la información publicada, aunque se realizan esfuerzos razonables para mantenerla actualizada. Los Usuarios son responsables de implementar sus propias medidas de seguridad en sus dispositivos.

14. COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES

LUCE se comunicará con los Usuarios mediante el correo electrónico registrado, WhatsApp al número proporcionado, notificaciones dentro de la plataforma, o llamadas telefónicas cuando sea necesario. Las comunicaciones pueden incluir confirmaciones de pedidos, actualizaciones sobre el estado de entregas, información promocional y publicitaria, cambios en términos y condiciones, y avisos importantes sobre la cuenta del Usuario.

El Usuario acepta recibir estas comunicaciones como parte del servicio. No obstante, puede solicitar dejar de recibir comunicaciones promocionales y publicitarias contactando al

Servicio al Cliente, sin que esto afecte las comunicaciones operativas necesarias relacionadas con sus pedidos o cuenta.

15. MODIFICACIONES

LUCE se reserva el derecho de modificar estos Términos y Condiciones en cualquier momento, actualizar precios y condiciones comerciales, cambiar características de la plataforma, y modificar políticas complementarias. Los cambios entrarán en vigencia inmediatamente después de su publicación en la plataforma.

La fecha de última modificación se indicará al inicio de este documento para conocimiento de los Usuarios. El uso continuado de los servicios después de la publicación de cambios constituye la aceptación expresa de las modificaciones realizadas. Se recomienda a los Usuarios revisar periódicamente estos Términos y Condiciones para mantenerse informados sobre cualquier actualización.

16. LEGISLACIÓN APLICABLE Y JURISDICCIÓN

Estos Términos y Condiciones se rigen por la legislación de la República del Perú, específicamente por el Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley N° 29571), la Ley de Protección de Datos Personales (Ley N° 29733), el Código Civil, el Código de Comercio, y demás normas aplicables.

Cualquier controversia, conflicto o reclamación derivada de estos Términos y Condiciones, o relacionada con su interpretación, ejecución o validez, será sometida a la jurisdicción exclusiva de los tribunales competentes de Lima, Perú. Las partes renuncian expresamente a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles por razón de su domicilio presente o futuro.

Si alguna cláusula de estos Términos y Condiciones fuera declarada nula, inválida o inaplicable por autoridad competente, tal declaración no afectará la validez y eficacia de las demás cláusulas, que continuarán en pleno vigor.

17. ACEPTACIÓN

Al utilizar nuestros servicios, realizar compras o registrarse en nuestras plataformas, el Usuario declara expresamente que ha leído y comprendido íntegramente estos Términos y Condiciones, acepta todas las cláusulas contenidas en este documento sin reserva alguna, se compromete a cumplir con todas las obligaciones establecidas, y reconoce que el incumplimiento de estos términos puede resultar en la suspensión temporal o definitiva de los servicios, sin perjuicio de las acciones legales que LUCE pueda emprender.

Esta aceptación se considera otorgada de manera libre, voluntaria e informada, constituyendo un acuerdo vinculante entre el Usuario y LUCE.

INFORMACIÓN DE CONTACTO

LUCE EXITOSO E.I.R.L.

RUC: 20613247930

WhatsApp: +51 908804551

Horario de atención: Lunes a Viernes, 9:00 AM - 6:00 PM (hora de Lima, Perú)

Última actualización: 06/03/2026

LUCE EXITOSO E.I.R.L. - Todos los derechos reservados