

PÓLITICA DE GARANTIA Y DEVOLUCIÓN

Tiempo de entrega:

- El tiempo de entrega siempre será posterior a las 48 horas de realizado el pago en línea.

TARIFARIO SERVICIO DELIVERY		
LOCALIDAD	PESO	TARIFA
Envíos a todo el país excepto Galápagos	Menor a 20 kg	\$6
	Superior a 20 Kg	Tarifa Base \$6 + \$0.45 (por cada libra adicional)
Galápagos	Galápagos	\$12

TIEMPOS DE ENTREGA		
Provincia	Mínimo (Horas)	Máximo (Horas)
Guayas	24	72
Azuay	24	72
Cañar	24	72
Carchi	48	48
Chimborazo	48	48
Cotopaxi	48	72
El Oro	24	72
Esmeraldas	24	48
Galápagos	96	96
Imbabura	24	72
Pichincha	24	48
Santa Elena	24	48
Santo Domingo de los Tsáchilas	72	120
Sucumbíos	72	96
Tungurahua	24	48
Loja	48	72
Bolivar	24	72
Los Ríos	24	72
Manabí	24	48
Morona Santiago	48	120
Napo	48	120
Orellana	48	120
Pastaza	48	120
Zamora	72	120

Política de Garantía:

La Llave Sociedad Anónima de Comercio ("La Llave"), garantiza al comprador que los equipos y productos comercializados por la compañía, son originales y se encuentra bajo

garantía técnica de la fábrica, respectivamente, por el lapso de **1 AÑO A PARTIR DE LA FECHA DE FACTURACION DEL EQUIPO.**

Por ningún motivo se ejecutará garantías para los siguientes casos:

- Daños causados por una mala instalación del producto, falta de protección contra variaciones de voltaje, amperaje, temperatura y clima, mal uso, negligencia, alteraciones o manipulaciones que pongan en riesgo el buen estado de lo adquirido.
- Si el equipo muestra marcas o señas de haber sido desarmado por personas que no sean los técnicos calificados de La Llave.
- Desgaste natural de las piezas o desgaste por uso indebido.
- Equipo que presente humedad o agua en sus partes internas.
- Si no presentan factura de compra.

La Llave no otorga otra garantía o representación alguna de ningún tipo en absoluto expresa o implícita, salvo la del título, y todas las garantías explícitas de índole comercial.

En el caso de proceder con la garantía La Llave realizará el cambio de partes y/o piezas dañadas por unas nuevas de fábrica según corresponda.

Política de Devolución:

Se aceptará devolución de mercadería si:

- Se encuentra incompleta.
- Existe un error de despacho (ej.: se envió un producto distinto al solicitado).
- Hubo error en el pedido del cliente y necesita realizar el cambio por otro modelo.

En este caso el producto o equipo debe de estar sin uso y en perfecto estado al igual que su empaque original.

El plazo máximo para aceptar devoluciones, serán 15 días a partir de la fecha de facturación.

El cliente debe presentar la factura para realizar el trámite de devolución. El producto deberá de ser entregado en cualquiera de nuestros almacenes.

Si procediera a devolución de dinero, el proceso de este tomara 15 días. Si el pago se realizó con tarjeta de crédito, se descontará el valor de los gastos administrativos de la transacción.

Política de cancelación:

La cancelación de una compra en línea se podrá hacer máximo hasta 1 hora después de realizada la transacción.

TERMINOS Y CONDICIONES

El acceso y uso de este sitio web se rige bajo los términos descritos a continuación.

Todas las compras y transacciones que se ejecuten mediante el sistema de oferta y promoción comprendido en este sitio web se regirán por los términos y condiciones contenidos en este documento, así como por la legislación aplicable en la República del Ecuador. En consecuencia, estos términos y condiciones tienen un carácter vinculante y, por lo tanto, los usuarios que no deseen aceptarlos deberán abstenerse de utilizar este sitio web y/o sus servicios, pues su uso implica aceptación incondicional de tales términos y condiciones.

Los servicios sólo estarán disponibles para personas que tengan capacidad legal para contratar. Por lo tanto, los servicios de este sitio web no podrán ser utilizados, entre otros, por menores de edad, personas inhabilitadas legalmente para contratar, y personas que hayan incumplido estos términos y condiciones.

Se entenderá que los usuarios aceptan, expresa, libre y voluntariamente, los términos y condiciones aquí expresados, mediante la aceptación de los mismos a través de los medios establecidos en este sitio web.

Compra en Línea

La Llave Sociedad Anónima de Comercio (“La Llave”) por medio de este sitio web, realiza ofertas de bienes y servicios que podrán ser aceptadas por el cliente vía electrónica utilizando los mecanismos que el mismo sitio ofrece.

La Llave únicamente acepta devoluciones de los productos en los términos dispuestos en la Política de Devolución.

Queda a potestad de **La Llave** el realizar la validación de la compra con el cliente o con el banco emisor de la tarjeta cuando lo considere pertinente de acuerdo con el tipo de transacción realizada por el cliente: primera compra, monto de la compra, compra.

En caso de pago con tarjetas de crédito, **La Llave** solicitará la autorización de la compra al banco emisor quien se pondrá en contacto con el cliente e indicará a **La Llave** si la compra está o no autorizada. En caso de que el banco emisor de la tarjeta no autorice la compra la misma será cancelada y se le enviará un mail al cliente indicándole que la compra no fue autorizada por el banco emisor de su tarjeta.

Luego de haber realizado la validación de la compra, la misma será enviada a la dirección de entrega indicada por el cliente y se actualizará el estado de la compra del cliente a “Enviado”. Para el efecto, se utilizarán los mecanismos de facturación legalmente permitidos.

Nuestros precios no incluyen IVA.

Formas de pago que se podrán usar en el sitio

Los productos ofrecidos en este sitio solo pueden ser pagados con tarjetas de débito y crédito Visa o Mastercard y Diners Club o Discover emitidas en Ecuador o en el extranjero siempre que mantengan un contrato vigente para tales efectos con la empresa oferente. En todos los casos los pagos son en modalidad corriente o rotativo

Costo de envío

El costo de envío varía de acuerdo con el lugar de destino y el peso del producto, el cual estará establecido en nuestra página web.

Despacho de los Productos

Con el fin de agilizar los tiempos de entrega cuando solicites más de un producto es posible que los recibas en distintos paquetes y horarios, los mismos que se acogerán a los plazos especificados en nuestra política de entrega.

Toda la información detallada en el envío, tales como: la dirección de envío, medio de pago, dirección de envío de la factura, datos de la factura, entre otros, es de exclusiva responsabilidad del usuario.

Protección de Datos

Los datos personales que proporcionen los usuarios este sitio web serán tratados según lo dispone la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, demás normas conexas y la Política de Privacidad de La Llave. En ese sentido, La Llave se obliga al cumplimiento estricto de las normas anteriormente mencionadas, así como a mantener los estándares máximos de seguridad, protección, resguardo, conservación y confidencialidad de la información recibida o enviada.

Los usuarios de este sitio web declaran que los datos personales han sido entregados de forma absolutamente libre, voluntaria, específica e inequívoca sin ningún tipo de presión, obligación o condición de por medio, con el fin de que sean utilizada en el marco de la prestación de los servicios, así como para su evaluación.

La Llave conservará la Información Personal del Titular por un tiempo no mayor al necesario para cumplir con la finalidad de su tratamiento y a fin de resolver disputas o reclamos, detectar problemas o incidencias y solucionarlos, dar cumplimiento a lo dispuesto en estos Términos y Condiciones, salvo que exista expresa declinación de la autorización por parte del Titular conforme la Política de Privacidad.

La Llave podrá modificar esta Política cuando considere oportuno. En caso de que La Llave modifique la Política y de ser legalmente procedente, éste notificará al Titular publicando una versión actualizada de la Política mediante el envío de un correo electrónico; caso contrario, lo hará informándolo en este sitio web u otras secciones de los canales de contacto virtuales para mantener actualizado a los usuarios de los cambios realizados. Tales modificaciones serán efectivas al momento de su publicación en este sitio web. Para más información consultar la Política de Privacidad que se encuentra en <https://lallave.com.ec/wp-content/uploads/2023/08/POLITICA-DE-PRIVACIDAD-COMERCIAL-LA-LLAVE-La-LLAVE-rev.7.7.2.pdf>.