

## POLITICA DE GARANTIA, ENVIOS Y DEVOLUCIONES

Empresa ZURQUE S.A dedicada a la producción y comercialización de productos de marroquinería, se siente comprometida con la Calidad del producto y sus procesos logísticos a sus clientes, es por este motivo que decide aplicar una política de garantías, envíos y devoluciones bajo las siguientes condiciones:

### GARANTÍA DEL PRODUCTO

1. En el momento de la compra del producto por parte del cliente, sea de manera directa o a través de distribuidores, El comprador recibirá su certificado de garantía en la tarjeta colocada en el interior de cada producto, en la misma consta un código QR.
2. El cliente deberá llenar el formulario que accede a través de la lectura del código QR dado en la tarjeta, así se registra como cliente e inicia su vigencia de garantía.
3. La garantía aplicada al producto es vigente hasta un año después de la fecha de compra.
4. En caso de surgir un caso en el que la garantía deba ser aplicada, el comprador debe notificar formalmente al mail [info@legere.com.ec](mailto:info@legere.com.ec) con el respectivo soporte visual del producto a aplicar la garantía. De esta manera, validaremos si la garantía está activada para dicho producto y coordinar la entrega del producto.
5. Legere recibirá el producto en su oficina principal (Guayaquil) por parte del comprador para rectificar el análisis el mismo y poder dar una respuesta de aplicación de la garantía en un plazo máximo de 48 horas. En esta comunicación mantendremos al tanto al distribuidor de ser el caso.
6. Legere adquiere el compromiso de la garantía del producto, según el análisis del mismo. Se tomarán las medidas de respuesta al cliente bajo dos opciones: reposición o arreglo del producto.

7. Es importante mencionar que la garantía no aplica en un uso incorrecto del producto, como: lavado en agua del producto, rayones intencionales en superficies, mutilación del producto, pintado de producto, entre otras.

## ENVIOS

1. Una vez el cliente adquiere el producto por los medios formales de pago, LEGERE valida la transacción y procede con el despacho tomando en cuenta los siguientes tiempos de entrega:
  - a. GUAYAQUIL: Máximo 48 horas
  - b. OTRAS CIUDADES: Máximo 72 horas
2. Para el caso de las entregas dentro de la ciudad de Guayaquil, trabajamos con mensajería directa de la empresa.
3. Para otras ciudades, trabajamos con empresas de logística que cuentan con certificados y altos estándares de seguimientos de entrega.
4. LEGERE comunica al cliente la guía de envío para que pueda realizar su respectivo seguimiento.
5. Si el cliente no ha recibido su respectivo paquete pasado el tiempo de entrega indicado mediante la guía de envío, el cliente se debe comunicar de manera inmediata a los medios [info@legere.com.ec](mailto:info@legere.com.ec) o whatsapp 0978971898 para la notificación e investigación del caso.
6. Es importante mencionar que los envíos serán realizados según la información proporcionada por el comprador, por ello es necesario se facilite los datos correctos y precisos.
7. En casos específicos en el que el cliente desea realizar retiros de producto por terceros es total responsabilidad del comprador dicha acción.

## DEVOLUCIONES

En el caso de devoluciones de producto, es necesario cumplir los siguientes puntos:

1. Notificación y justificación de la devolución o cambio del producto vía correo electrónico [info@legere.com.ec](mailto:info@legere.com.ec)
2. La notificación debe ser realizada hasta 3 días laborales una vez recibido el producto.
3. El producto devuelto deberá estar en el mismo estado en el que fue entregado, empaque y cuidado del producto.
4. Una vez validado el estado del producto devuelto, para el caso de cambios se despachará el nuevo producto y el cliente asumirá los gastos de envío.
5. Una vez validado el estado del producto devuelto, para el caso de devolución se generará una nota de crédito válida por 6 meses. Para consumos en página web con tarjeta crédito el tiempo de devolución es de máximo 15 días laborales para el reverso del valor de la compra.