

POLITICA DE GARANTIA, ENVIOS Y DEVOLUCIONES

Empresa ZURQUE S.A dedicada a la fabricación y venta al por mayor de artículos de cuero y textil, 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 en productos producidos por la empresa, envíos y devoluciones bajo las siguientes condiciones:

GARANTÍA DEL PRODUCTO

Producción ZURQUE S.A

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 cual 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 el caso de aplicar la garantía, el comprador tiene dos opciones de realizar el proceso: física y digital.

FISICA

- A. Acercarse al punto de venta de LEGERE, en la isla que se encuentra en el CC Entre Ríos.
- B. Deberá presentar la respectiva factura y validación de datos que encuentre en la plataforma de garantía.
- C. En el caso del cumplimiento del punto b, se recibirá el producto para su posterior análisis, el cuál tomará tiempo de 48 horas hábiles.

DIGITAL

- A. El comprador debe notificar formalmente al mail info@legere.com.ec su caso de garantía.
 - B. Debe adjuntar la respectiva factura, con el respectivo soporte visual del producto a aplicar la garantía.
 - C. LEGERE validará si la garantía esta activada para dicho producto para su posterior análisis, el cuál tomará tiempo de 48 horas hábiles.
 - D. En el caso del cumplimiento del punto b y c, se recibirá el producto en las oficinas principales de LEGERE, ubicada en URDESA CENTRAL.
5. 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.
 6. En el caso de que aplique la garantía y que el producto esté apto para reposición será inmediata, en caso de no estar disponible en STOCK, LEGERE dará reposición del producto en 15 días hábiles.
 7. En el caso de que aplique la garantía y el producto califique para arreglo LEGERE tendrá un tiempo máximo de 15 días para entregar el producto.
 8. 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.
 9. Para el caso de personalizaciones grabadas en cuero, una vez recibido el producto por parte del cliente en el momento de la entrega formal(física) **NO existen garantías ni devoluciones**. El mismo concepto aplica de manera virtual con el envío del soporte fotográfico del grabado realizado.

Garantía de productos fabricados por terceros

Para los productos de marcas terceras comercializadas a través de LEGERE, condiciones de garantías y devoluciones podrán variar de acuerdo a lo que establezca cada fabricante.

POLÍTICAS DE ENVÍOS

1. Una vez el cliente adquiere el producto por los medios formales de pago de manera digital, LEGERE valida la transacción y procede con el despacho tomando en cuenta los siguientes tiempos de entrega:
 - GUAYAQUIL: Máximo 48 horas
 - 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 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 desde el showroom o punto de venta, por parte de terceros (empresas de couriers, apps de entrega inmediata, choferes, etc) es responsabilidad del comprador dicha acción.

POLÍTICAS DE DEVOLUCIÓN Y/O CAMBIO

Todos los productos fabricados por ZURQUE SA tienen cambio y devolución, salvo aquellos que hayan sido personalizados.

Para aplicar las políticas de devolución y/o cambio deben cumplir las siguientes condiciones:

1. Existen dos maneras de devolución y/o cambio: física y digital

DIGITAL

- A. Notificación y justificación de la devolución o cambio del producto vía correo electrónico info@legere.com.ec
- B. Tiempo máximo de devolución del producto, hasta 15 días desde la fecha de envío de tu pedido, el costo de envío y reenvío corre por cuenta del cliente.

FÍSICA

- A. Acercarse al punto de venta de LEGERE, en la isla que se encuentra en el CC Entre Ríos.
 - B. Tiempo máximo de devolución del producto, hasta 15 días desde la fecha de compra.
2. El producto devuelto deberá estar en el mismo estado en el que fue entregado, sin uso, con su empaque original, etiquetas y cuidado del producto.
 3. Una vez validado el estado del producto, se generará una nota de crédito válida por 6 meses. **En ningún caso se realizarán devoluciones en efectivo.**
 4. Las políticas detalladas son aplicables para los productos fabricados por ZURQUE S.A, **en caso de productos no elaborados por ZURQUE S.A no aplica devoluciones.**
 5. El cambio será únicamente por tipo de color y producto sujeto a disponibilidad. El mismo que puede ser de igual o mayor valor. **No aplica para productos de mayor valor.**