

POLÍTICAS COMERCIALES Y CONDICIONES GENERALES

ECUAIMCO S.A.

Fecha de entrada en vigor: 01 de diciembre de 2025

Versión: 1.0

ÍNDICE GENERAL

- 1. Política de Devoluciones de Mercadería**
- 2. Política Comercial de Entregas**
- 3. Políticas de Garantía**
 - 3.1 Garantía de Producto Nuevo
 - 3.2 Garantía de Servicio Técnico
- 4. Términos y Condiciones de Pagos**
- 5. Política de Privacidad y Uso de Datos Personales**
- 6. Términos y Condiciones Comerciales del Servicio LUZ IA**
- 7. Disposiciones Finales**

1. POLÍTICA DE DEVOLUCIONES DE MERCADERÍA

1.1 Objetivo

Garantizar claridad y transparencia en el proceso de devoluciones de mercadería adquirida a través del canal digital **LUZ IA** de Ecuaimco S.A.

1.2 Alcance

Aplica a todas las compras realizadas por clientes de Ecuaimco S.A. mediante el chatbot **LUZ IA**, dentro del territorio ecuatoriano.

1.3 Condiciones generales

- Las devoluciones deben gestionarse exclusivamente a través del módulo **“Gestión de Devoluciones”** en el chatbot LUZ IA.
- El plazo máximo para solicitar una devolución es de **48 horas** a partir de la recepción de la mercadería.
- No se aceptarán devoluciones fuera de este plazo, salvo autorización expresa de la **Gerencia Comercial**.

1.4 Causales válidas de devolución

La mercadería podrá devolverse únicamente en los siguientes casos:

1. **Mercadería golpeada o dañada durante el transporte**
 - La observación debe registrarse en la guía de transporte al momento de la entrega.
 - Si el daño no es visible externamente, el cliente tendrá hasta **48 horas** desde la recepción para notificarlo.
2. **Error de despacho**
 - Cuando los productos entregados no correspondan a los solicitados en la orden de compra.
3. **Faltante de mercadería**
 - Cuando la cantidad entregada no coincida con la factura.
4. **Error en la solicitud del pedido por parte del cliente**
 - Aplica si se notifica dentro del plazo establecido y los productos están **sin uso**, en su **empaquete original** y **sin alteraciones**.
5. **Mercadería con defectos de fábrica o en mal estado de origen.**

1.5 Exclusiones

No se aceptarán devoluciones cuando:

- El producto presente daños ocasionados por **mal uso, instalación incorrecta o manipulación inadecuada**.
- Los daños sean evidentes y **no se hayan registrado** en la guía de entrega.
- Los productos **excedan el plazo máximo de devolución** establecido.

1.6 Procedimiento de devolución

1. Ingresar la solicitud en el módulo “Gestión de Devoluciones” dentro del chatbot LUZ IA.
2. Indicar el motivo y adjuntar:
 - Copia de la **factura**.
 - **Fotografía** del producto y evidencia del daño o error.
3. El chatbot clasificará la solicitud según corresponda a un caso **logístico o técnico**.
4. Se generará un **ticket** que será atendido por un asesor (Call Center o Servicio Técnico).
5. Una vez validada la solicitud, se coordinará la **recolección o entrega del producto** y la **emisión de la nota de crédito** correspondiente.

Ecuaimco S.A. se reserva el derecho de rechazar cualquier devolución que no cumpla con las condiciones aquí descritas.

2. POLÍTICA COMERCIAL DE ENTREGAS

2.1 Objetivo

Garantizar un servicio de entrega confiable, oportuno y transparente para todos los clientes de Ecuaimco S.A.

2.2 Tiempos de entrega

Los plazos se contabilizan desde la **fecha de facturación** del pedido.

El tiempo estimado varía según la ubicación:

Zona	Tiempo estimado de entrega
Ciudades principales	Hasta 24 horas
Ciudades secundarias	Hasta 48 horas
Región Oriente	Hasta 72 horas

2.3 Dirección de entrega

- Las entregas se realizarán únicamente en la **dirección registrada** por el cliente en el sistema comercial.
- No se realizarán entregas en direcciones distintas o no registradas.
- El cliente es responsable de mantener actualizada su información de envío.

2.4 Validación al recibir la mercadería

El cliente deberá verificar que:

- Los **bultos** estén completos.
- La **mercadería** no presente daños visibles.

La firma en la guía o documento de entrega constituye la **aceptación formal** de que el pedido fue recibido completo y en buen estado.

2.5 Responsabilidad por pérdida o daño

En caso de pérdida o daño atribuible al transporte, Ecuaimco **repondrá el pedido sin costo adicional** para el cliente.

Si la pérdida o daño se origina en causas externas (mal manejo del cliente, dirección incorrecta, ausencia al momento de entrega), Ecuaimco no asumirá responsabilidad.

✦ *Ecuaimco S.A. podrá actualizar esta política para optimizar la experiencia del cliente y sus procesos logísticos.*

3. POLÍTICAS DE GARANTÍA – ECUAIMCO S.A.

3.1 Garantía de Producto Nuevo

3.1.1 Cobertura

- Todos los **equipos nuevos** vendidos por Ecuaimco S.A. cuentan con **12 meses de garantía** a partir de la fecha de compra, siempre que se presente la factura o comprobante de venta.
- La garantía cubre **únicamente defectos de fabricación** en el motor y componentes mecánicos principales.

3.1.2 Exclusiones

La garantía **no aplica** en los siguientes casos:

- Manipulación, alteración o reparación por parte de **terceros no autorizados**.

- Instalación de accesorios o modificaciones no aprobadas por el fabricante (ejemplo: variadores de voltaje, adaptaciones eléctricas, etc.).
- Daños ocasionados por **uso inadecuado, sobrecarga, golpes, caídas, conexión eléctrica incorrecta o falta de mantenimiento preventivo.**
- Uso distinto al indicado en el **manual del fabricante** o fuera de las condiciones de trabajo especificadas.
- **Accesorios y piezas de desgaste natural**, tales como mangueras, boquillas, carbones, empaques u otros componentes sujetos al uso continuo.

3.1.3 Procedimiento de garantía

1. El equipo debe entregarse en el **taller central** de Ecuaimco o en los **distribuidores autorizados**.
2. El tiempo máximo de respuesta inicial será de **48 a 72 horas hábiles**, dentro del cual el taller informará si:
 - a) La garantía es **aprobada**,
 - b) Requiere **más tiempo de revisión**, o
 - c) **No aplica** bajo las condiciones descritas.
3. Si la garantía no aplica, se entregará una **cotización de reparación**.
4. Si el cliente **rechaza la cotización**, el equipo será devuelto en las mismas condiciones en que fue recibido.

3.1.4 Costos asociados

- **Transporte:** El costo de traslado del equipo hacia y desde el taller será **asumido por Ecuaimco**.
- **Evaluación:**
 - En los casos donde la garantía no aplique, el diagnóstico técnico tendrá un costo de **USD 10 a 15**.
 - Si el cliente acepta la reparación, este valor se **descuenta del costo total del servicio**.
 - Si el cliente la rechaza, el costo de evaluación debe **cancelarse antes de la devolución del equipo**.

Ecuaimco S.A. se reserva el derecho de rechazar cualquier reclamo que no cumpla con las condiciones aquí establecidas.

3.2 Garantía de Servicio Técnico de Taller

3.2.1 Cobertura

- Todas las **reparaciones realizadas por el taller** de Ecuaimco cuentan con **90 días de garantía** calendario, contados a partir de la fecha de entrega.
- Esta garantía cubre **exclusivamente fallas atribuibles a defectos en la reparación** o a repuestos instalados por el taller.

3.2.2 Exclusiones

No estarán cubiertos bajo esta garantía:

- Daños ocasionados por **mal uso posterior a la reparación**.
- Manipulación o alteración del equipo por **terceros** después de la entrega.
- Accesorios, consumibles o piezas de **desgaste natural**.

3.2.3 Procedimiento de reclamo

- El cliente deberá presentar el equipo junto con la **orden de servicio o comprobante de reparación**.
- El taller dispondrá de **48 a 72 horas hábiles** para emitir una respuesta inicial sobre el reclamo.
- Si la garantía no aplica, se entregará un **informe técnico** y una **cotización de reparación**.

4. TÉRMINOS Y CONDICIONES DE PAGOS – ECUAIMCO S.A.

4.1 Objetivo

Establecer lineamientos claros sobre los métodos de pago, condiciones de crédito y seguridad en las transacciones para todos los productos y servicios comercializados por Ecuaimco S.A.

4.2 Métodos de pago aceptados

- **Pago al contado:** mediante **transferencia bancaria, depósito** en cuentas oficiales o pagos con **tarjeta de crédito/débito** a través de pasarelas electrónicas autorizadas (Nuvei, Medianet).
- **Pago en efectivo:** únicamente en **puntos de recaudación autorizados**.
- **Pago a crédito:** disponible solo para **clientes previamente calificados y aprobados**, conforme a los criterios del **Comité de Crédito de Ecuaimco**.

4.3 Condiciones de crédito

- El otorgamiento de crédito requiere la presentación de la **Solicitud de Crédito** y la documentación de respaldo.
- Ecuaimco podrá solicitar **garantías documentales** (ej. pagarés, referencias comerciales, etc.) como respaldo de las obligaciones adquiridas.
- El **cupo, plazo y forma de pago** serán definidos por Ecuaimco en base al análisis financiero y perfil de riesgo del cliente.
- En los canales tradicionales, el sistema bloqueará automáticamente a clientes con **facturas vencidas por más de 31 días**.
- En los canales digitales (LUZ IA y sitio web), el sistema no permitirá nuevas ventas si el cliente presenta **cualquier factura vencida**, independientemente del número de días.
- Los clientes con **mora superior a 120 días** y sin convenio formal perderán su línea de crédito y solo podrán operar **al contado**.
- Ecuaimco se reserva el derecho de **modificar, reducir o suspender** las condiciones de crédito en función del comportamiento de pago del cliente.

4.4 Procesamiento de pagos

- Los pagos deben realizarse únicamente en las **cuentas bancarias oficiales** de Ecuaimco S.A. o mediante pasarelas electrónicas autorizadas.
- Los pagos electrónicos se considerarán **confirmados** solo cuando Ecuaimco reciba la **notificación de aprobación** de la entidad financiera.
- Ecuaimco **no se responsabiliza por pagos realizados en cuentas o personas no autorizadas**.
- Los pagos se aplicarán en el siguiente orden:
 1. **Intereses de mora** (cuando correspondan).
 2. **Capital adeudado**.
- Los pagos parciales **no liberan al cliente** de la obligación total de pago.

4.5 Seguridad en las transacciones

- Ecuaimco utiliza proveedores de servicios de pago que cumplen con **estándares internacionales de seguridad**.
 - La información financiera del cliente **no es almacenada por Ecuaimco**, sino procesada directamente por la pasarela de pago.
 - El cliente es responsable de mantener la **confidencialidad de sus credenciales y claves** de acceso.
-

4.6 Mora e intereses

- El incumplimiento de los plazos de pago generará **intereses de mora**, conforme lo dispuesto en la **normativa ecuatoriana vigente**.
 - Ecuaimco podrá suspender nuevas entregas o ventas a crédito hasta que se regularicen los valores pendientes.
-

4.7 Canales de contacto

Para consultas relacionadas con pagos, crédito o recaudación:

-  **Correo electrónico:** retenciones@ecuaimco.com
-  **Teléfono:** +593 (04)501-4700
-  **Dirección:** Av. Juan Tanca Marengo y Agustín Freire Km 2.5, Guayaquil – Ecuador

Para consultas relacionadas con pagos de contado:

-  **Correo electrónico:** ventas@ecuaimco.com
-  **Teléfono:** +593 (04)501-4700
-  **Dirección:** Av. Juan Tanca Marengo y Agustín Freire Km 2.5, Guayaquil – Ecuador

5. POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y USO DE DATOS PERSONALES – ECUAIMCO S.A.

5.1 Introducción

Ecuaimco S.A., en su calidad de responsable del tratamiento de datos personales, informa a sus clientes, proveedores, colaboradores y usuarios de sus plataformas

digitales sobre las condiciones bajo las cuales recopila, utiliza y protege la información personal, conforme a la **Ley Orgánica de Protección de Datos Personales del Ecuador (LOPD)**. Estos datos son obtenidos durante la navegación y el uso de la Página Web, así como mediante el llenado de formularios virtuales y otros espacios destinados a la consignación de datos personales de forma virtual.

5.2 Responsable del tratamiento

ECUAIMCO S.A.

RUC: 0990494878001

Dirección: Av. Juan Tanca Marengo y Agustín Freire Km 2.5 – Guayaquil, Ecuador



Correo electrónico de contacto: info@ecuaimco.com.ec



Teléfono: +593 98 977 5995

5.3 Datos personales objeto de tratamiento

En el marco de nuestras actividades comerciales y operativas, podemos recopilar y tratar los siguientes datos personales:

Clientes y usuarios:

- Nombres y apellidos
- Número de cédula o RUC o documento de identificación equivalente
- Teléfonos de contacto
- Dirección de correo electrónico
- Dirección de facturación y envío
- Condiciones comerciales pactadas, descuentos, cupos o créditos asignados
- Historial de pedidos, condiciones comerciales, facturación y pagos, entregas y devoluciones.

Proveedores:

- Nombre o razón social
- Representantes legales o autorizados
- Número de RUC, cédula o identificación aplicable

- Datos de contacto (correo, teléfono, dirección)
- Información bancaria para pagos (cuentas bancarias registradas y titularidad de la cuenta).
- Historial contractual, condiciones comerciales y cumplimiento.

Datos técnicos y de navegación:

- Dirección IP del dispositivo desde el cual se accede a los servicios.
- Fecha y hora de cada interacción con el canal LUZ IA u otras plataformas web
- Registros de actividad, logs y cookies (según configuración del navegador del usuario).
- Mensajes e interacciones generadas a través del asistente virtual.
- Parámetros técnicos, identificadores de dispositivo y sistema operativo.

Datos financieros limitados:

- Ecuaimco no almacena ni conserva datos financieros confidenciales tales como números de tarjetas de crédito o credenciales bancarias. La información para procesar pagos se gestiona directamente a través de plataformas certificadas quienes actúan como encargados o destinatarios del tratamiento de datos personales.

Documentos generados por integración con terceros:

Todos los datos serán tratados conforme al principio de minimización, es decir, únicamente aquellos estrictamente necesarios para cumplir con las finalidades definidas, garantizando la seguridad, confidencialidad y proporcionalidad del tratamiento.

En función de las integraciones tecnológicas, se podrá tratar información proveniente de:

- WhatsApp Business API
- Plataformas de facturación electrónica
- Proveedores logísticos
- Herramientas CRM o ERP integradas.

5.4 Finalidades del tratamiento

Los datos personales recolectados serán tratados por Ecuaimco S.A. para cumplir con una o más de las siguientes finalidades legítimas, conforme al artículo 7 de la LOPDP, en función de la relación jurídica o comercial existente con el titular:

- a) Gestión de relaciones comerciales, contractuales y operativas:
 - Registrar y mantener actualizada la base de datos de clientes, proveedores y usuarios.
 - Formalizar relaciones contractuales y ejecutar acuerdos comerciales.
 - Validar la identidad de los interlocutores y sus representantes autorizados.
 - Gestionar condiciones de crédito, descuentos y cupos de compra.
- b) Atención de operaciones comerciales:
 - Procesar pedidos, cotizaciones, devoluciones y entregas.
 - Emitir comprobantes electrónicos de venta y documentos tributarios.
 - Validar disponibilidad de stock y condiciones logísticas.
- c) Comunicación e interacción digital:
 - Facilitar el uso del canal digital para atención, autogestión y seguimiento.
 - Registrar y analizar los mensajes enviados mediante plataformas de mensajería como WhatsApp
 - Garantizar una experiencia digital personalizada y eficiente.
- d) Servicio al cliente y soporte:
 - Atender consultas, reclamos, solicitudes o ejercicios de derechos relacionados con la protección de datos personales
 - Generar bitácoras de atención, evidencias de seguimiento y evaluación del servicio prestado.
- e) Actividades de marketing
 - Enviar notificaciones promocionales, boletines o campañas de productos y servicios relacionados con Ecuaimco.
 - Realizar encuestas de satisfacción o estudios de mercado con consentimiento del titular.
- f) Cumplimiento de obligaciones legales
 - Atender requerimientos de entidades de control o autoridades judiciales.
 - Cumplir con deberes establecidos en legislación tributaria, societaria, laboral, ley de protección de datos personales y otras normativas vigentes.
 - Mantener registros contables, contractuales y comerciales exigidos por ley.

g) Seguridad informática y prevención de fraudes:

- Monitorear el acceso y uso de las plataformas digitales de la empresa.
- Detectar y prevenir accesos no autorizados, ataques cibernéticos o usos indebidos de los sistemas. Implementar controles de seguridad para proteger la integridad, disponibilidad y confidencialidad de los datos.

5.5 Base legal del tratamiento

Esta Política de Privacidad se encuentra regulada por la legislación ecuatoriana y, en particular, por Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (LOPDP) publicada en el Registro Oficial Suplemento 459 del 26 de mayo de 2021, su Reglamento y demás normativa secundaria aplicable. El tratamiento de los datos personales se fundamenta en:

- El **consentimiento expreso** otorgado por el titular.
- La **ejecución de relaciones contractuales** o precontractuales.
- El **cumplimiento de obligaciones legales** aplicables a Ecuaimco.
- En casos determinados, el interés legítimo del responsable del tratamiento según lo establecido en el Artículo 7 de la LOPDP.

5.6 Transferencia y comunicación de datos

Ecuaimco no comercializa datos personales.

La información podrá ser compartida únicamente:

- Con **proveedores de servicios tecnológicos o logísticos** necesarios para la operación (por ejemplo, desarrolladores de software, transporte o pasarelas de pago).
- Con **autoridades competentes** cuando lo requiera la ley.
- Para **proteger los derechos y bienes** de Ecuaimco o de sus usuarios.
- Cuando se trate de acceso a la información por parte de auditores, abogados y otros profesionales en el ejercicio de sus funciones, sujetos a la obligación de confidencialidad.

Las transferencias internacionales de información que incluyan datos personales podrán realizarse siempre que el receptor o importador de la información asuma las mismas obligaciones en materia de protección de datos personales que el emisor o exportador, de acuerdo con la normativa vigente, o disponga de la autorización legal correspondiente.

Todos los terceros con acceso a datos están sujetos a **obligaciones de confidencialidad y seguridad**.

5.7 Medidas de seguridad

Ecuaimco establecerá las medidas de seguridad técnicas y organizativas necesarias para asegurar la protección de la información y prevenir su alteración, pérdida, tratamiento y/o acceso no autorizado, conforme a su Política de Seguridad de la Información.

En este contexto, Ecuaimco se adhiere a la legislación vigente en materia de medidas de seguridad para la protección de datos personales, especialmente en los siguientes aspectos:

- Control y registro de accesos y privilegios, con verificaciones periódicas.
 - Registro de eventos e interacciones lógicas.
 - Identificación y autenticación de usuarios mediante la gestión y uso de contraseñas.
 - Realización de copias de seguridad de la información de manera controlada y autorizada.
 - Garantía de seguridad en los entornos de procesamiento de datos personales.
-

5.8 Derechos de los titulares

En concordancia con la LOPDP, los Titulares tendrán los siguientes derechos en relación con sus datos personales:

- i. **Derecho de información:** El titular de los datos personales tendrá derecho a ser informado sobre el tratamiento de datos personales según lo prescrito en el artículo 12 de la LOPDP.
- ii. **Derecho de acceso:** Se trata de aquel por el cual el titular tiene derecho a conocer y a obtener, gratuitamente, del responsable de tratamiento acceso a todos sus datos personales

- iii. **Derecho de rectificación y actualización:** Se trata de aquel por el cual el titular tiene el derecho a obtener del responsable del tratamiento la rectificación y actualización de sus datos personales inexactos o incompletos.
- iv. **Derecho de eliminación:** Se trata de aquel por el cual el titular tiene derecho a que el responsable del tratamiento suprima sus datos personales bajo ciertos parámetros y limitaciones establecidas en la LOPDP.
- v. **Derecho de oposición:** Se trata de aquel por el cual el titular tiene el derecho a oponerse o negarse al tratamiento de sus datos personales bajo ciertos parámetros y limitaciones establecidas en la LOPDP.
- vi. **Derecho a la portabilidad:** Se trata de aquel por el cual el titular tiene el derecho a recibir del responsable del tratamiento, sus datos personales en un formato compatible, actualizado, estructurado, común, inter-operable y de lectura mecánica, preservando sus características; o a transmitirlos a otros responsables.
- vii. **Derecho a la suspensión del tratamiento:** Se trata de aquel por el cual el titular tendrá derecho a obtener del responsable del tratamiento la suspensión del tratamiento de los datos, cuando se cumpla ciertos parámetros y limitaciones establecidas en la LOPDP.
- viii. **Derecho a no ser objeto de una decisión basada única o parcialmente en valoraciones automatizadas:** Se trata de aquel mediante el cual el titular tiene derecho a no ser sometido a una decisión basada única o parcialmente en valoraciones que sean producto de procesos automatizados, incluida la elaboración de perfiles, que produzcan efectos jurídicos en él o que atenten contra sus derechos y libertades fundamentales.

Los mecanismos mediante los cuales el Titular de los datos personales puede ejercer sus derechos de protección de datos personales según lo determinado en el Protocolo de atención de derechos del titular de datos personales y lo indicado en el canal de atención de derechos habilitado en la página web de Ecuaimco.

El Titular tiene el derecho de ejercer diversas acciones sobre sus derechos de protección de datos, incluyendo el ejercicio de su derecho de acceso, eliminación, rectificación, actualización, oposición, anulación, limitación del tratamiento, y a no ser objeto de decisiones basadas únicamente en valoraciones automatizadas, así como otros derechos establecidos en la LOPDP.

Estos derechos pueden ser solicitados mediante una comunicación escrita dirigida al siguiente correo electrónico: gobiernodedatos@ecuaimco.com.

Dicha comunicación escrita tiene que contener, como mínimo, la siguiente información:

- Nombre y dirección de correo del Titular o cualquier otro medio para recibir respuestas.
- Documento que acredite la identidad del solicitante y, en su caso, la de su representante legal con la correspondiente autorización.
- Descripción clara y precisa de los datos personales sobre los cuales el Titular busca ejercer alguno de los derechos, así como la solicitud específica

Ecuaimco acusará recibo de la comunicación escrita y, de considerarlo necesario, podrá requerir al titular las aclaraciones o la información complementaria correspondiente, dentro del plazo de cinco (5) días. Las solicitudes de los titulares serán atendidas en un plazo de 15 días hábiles, prorrogables por justificación.

Sin perjuicio de lo anterior, ECUAIMCO se reserva el derecho de conservar cierta información del Titular que solicita la baja, con el fin de servir como prueba en caso de una reclamación futura contra la empresa. La duración de esta conservación no excederá el plazo de prescripción legal de dichas responsabilidades. En situaciones donde la información sobre las interacciones del usuario con la Página Web no pueda ser eliminada debido a limitaciones técnicas, estos datos serán anonimizados para evitar la identificación del Titular.

5.9 Conservación de los datos

Los datos personales se conservarán únicamente durante el tiempo necesario para cumplir las finalidades mencionadas y mientras existan **obligaciones legales o contractuales**.

Los datos personales serán conservados únicamente durante el tiempo necesario para cumplir con las finalidades específicas para las cuales fueron recolectados, conforme a lo declarado al titular de los datos y en estricto cumplimiento de los principios de limitación del plazo de conservación y minimización establecidos en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales.

En particular, los plazos de conservación estarán determinados según:

- La naturaleza de los datos tratados
- Las finalidades legítimas para su tratamiento
- El cumplimiento de obligaciones legales, contractuales o reglamentarias aplicables
- Los criterios técnicos, organizacionales y jurídicos definidos en las políticas internas de Ecuaimco.

Una vez cumplidas las finalidades o extinguidas las obligaciones legales o contractuales que justifican su conservación, los datos personales serán eliminados o anonimizados de forma irreversible, de tal manera que ya no sea posible la identificación del titular. En el caso de tratamientos basados en el consentimiento, si este es revocado por el titular y no existe otra base legal que justifique la conservación, los datos serán eliminados de forma inmediata y segura.

5.10 Modificaciones

Ecuaimco se reserva el derecho de **actualizar esta política** en cualquier momento. Las modificaciones serán publicadas en los canales oficiales y entrarán en vigor desde su fecha de publicación.

5.11 Menores de edad

Ecuaimco no recopila, almacena ni trata datos personales de menores de edad sin el consentimiento previo, expreso e informado de sus representantes legales o responsables parentales, en los casos en que dicho consentimiento constituya la base jurídica del tratamiento.

En todos los casos, se adoptarán medidas razonables para:

- i. Verificar la identidad y legitimación del representante legal
- ii. Informar claramente sobre las finalidades del tratamiento, los derechos del menor y los mecanismos para su ejercicio
- iii. Garantizar que el tratamiento sea adecuado a la edad, madurez y desarrollo del menor.

Se priorizará el principio de minimización de datos y se restringirá el acceso a dicha información exclusivamente al personal autorizado, implementando controles técnicos y organizativos adecuados para evitar el acceso no autorizado, alteración o divulgación indebida. En caso de que Ecuaimco identifique que ha recolectado datos personales de menores sin contar con la debida legitimación, se procederá a la eliminación inmediata y segura de dichos datos, sin perjuicio de notificar al titular y su representante.

5.12 Limitación de responsabilidad

Ecuaimco podrá integrarse o interoperar con plataformas y servicios tecnológicos proporcionados por terceros (por ejemplo: aplicaciones de mensajería como

WhatsApp, pasarelas de pago, servicios de computación en la nube, redes sociales u otros medios digitales) que se encuentren fuera del control operativo y administrativo directo de Ecuaimco.

En este contexto Ecuaimco no será responsable por daños, pérdidas o accesos no autorizados a datos personales atribuibles al mal funcionamiento, vulneraciones de seguridad o fallos en la protección de datos cometidos por dichos terceros.

5.13 Contacto

Para ejercer derechos o realizar consultas:

 **Correo:** gobiernodedatos@ecuaimco.com.ec

 **Teléfono:** +593 98 977 5995

 **Dirección:** Av. Juan Tanca Marengo y Agustín Freire Km 2.5, Guayaquil – Ecuador

6. TÉRMINOS Y CONDICIONES COMERCIALES DEL SERVICIO LUZ IA

6.1 Objeto

Estos Términos regulan el uso del servicio **LUZ IA**, el asistente virtual desarrollado por Ecuaimco S.A. para facilitar atención, consultas y transacciones digitales con los clientes del canal B2B.

El acceso y uso del servicio implica la **aceptación plena y sin reservas** de las presentes condiciones.

6.2 Alcance del servicio

LUZ IA está integrado a los sistemas comerciales de Ecuaimco, brindando autonomía para realizar gestiones en línea tales como:

- Consultar estados de cuenta,
- Realizar pedidos o cotizaciones,
- Consultar precios y disponibilidad,
- Solicitar devoluciones o reclamos.

Ecuaimco asume los **costos operativos** del canal digital. Sin embargo, las operaciones procesadas mediante la pasarela de pagos **Nuvei** generan una **comisión financiera** inherente al uso de tarjeta.

6.3 Comisión financiera y precios finales

- El precio final de los productos adquiridos mediante LUZ IA **incluye los impuestos y recargos** aplicables al medio de pago seleccionado.
 - La comisión del **5,4%** aplicada por Nuvei es **descontada directamente por la pasarela**; Ecuaimco **no obtiene beneficio** de ese valor.
 - El monto acreditado a Ecuaimco puede diferir del valor total facturado por este descuento bancario.
 - Si existieran variaciones en las tarifas de Nuvei o en la normativa, Ecuaimco podrá **ajustar sus precios** previa comunicación al cliente.
-

6.4 Medios de pago

El cliente podrá realizar pagos a través de:

- Tarjetas de **crédito o débito**, procesadas por Nuvei.
- **Transferencias bancarias o depósitos** (sin recargo adicional).

Ecuaimco **no almacena información financiera**; la seguridad y aprobación de las transacciones son responsabilidad de la entidad financiera y de la pasarela de pago.

6.5 Cancelación de pedidos

El cliente podrá solicitar la **cancelación de un pedido** realizado a través de LUZ IA bajo las siguientes condiciones:

- **Plazo para cancelar:** dentro de las **primeras 24 horas calendario** posteriores a la confirmación de la compra y antes de que el pedido haya sido procesado para envío.
- **Restricciones:** no aplican cancelaciones para productos **personalizados, bajo pedido especial o en liquidación**.
- **Pedidos ya despachados:** si el pedido ha sido enviado, el cliente deberá acogerse a la **Política de Devoluciones de Mercadería** vigente.
- **Procedimiento:** la solicitud deberá realizarse por los canales oficiales de Ecuaimco:

 **Correo electrónico:** ventas@ecuaimco.com.ec

 **WhatsApp:** +593 939 599 580

 **Centro de ayuda:** [enlace oficial del chatbot LUZ IA]

- **Reembolsos:**

- Si el pago ya fue efectuado, Ecuaimco procesará el reembolso íntegro en un plazo máximo de **10 días hábiles**.
 - Los reembolsos por pagos con tarjeta estarán sujetos a los **tiempos de procesamiento de Nuvei** y del **banco emisor**.
-

6.6 Restricciones de uso

- El canal digital LUZ IA **no sustituye las políticas comerciales tradicionales**, sino que las complementa.
 - No se aplicarán **descuentos, bonificaciones ni acumulación de promociones** sobre precios gestionados mediante el chatbot.
 - En caso de **uso indebido, fraude o manipulación del sistema**, Ecuaimco podrá **suspender el acceso** al canal y **anular transacciones** sin responsabilidad adicional.
 - El servicio LUZ IA podrá **no estar disponible temporalmente** por mantenimiento técnico o actualizaciones, lo cual será informado oportunamente.
-

6.7 Limitación de responsabilidad

Ecuaimco S.A. no será responsable por:

- Daños o perjuicios derivados del **mal uso, negligencia o manipulación indebida** de los productos por parte del cliente.
- Fallas o interrupciones del servicio LUZ IA o de las pasarelas de pago que resulten de causas externas, fuerza mayor o fallas en telecomunicaciones fuera del control de Ecuaimco.
- Comisiones o recargos aplicados por entidades financieras, distintos al costo informado por la pasarela Nuvei.
- Pérdidas de beneficios, daños indirectos o consecuenciales relacionados con el uso del canal digital.

Ecuaimco garantiza la diligencia razonable en la operación del servicio y la protección de los datos del cliente, conforme a la normativa ecuatoriana.

6.8 Modificaciones

Ecuaimco podrá **modificar estos Términos y Condiciones** en cualquier momento, con el fin de adaptarlos a cambios operativos, tecnológicos o normativos. Las versiones actualizadas se publicarán en los **canales oficiales** y serán válidas desde su fecha de publicación. Es responsabilidad del cliente revisar periódicamente las actualizaciones.

6.9 Atención al cliente y contacto

Para consultas, reclamos o requerimientos sobre el servicio LUZ IA, los clientes pueden comunicarse a:

 **Correo electrónico:** ventas@ecuaimco.com.ec

 **Teléfono:** (04) 371 1300

 **Dirección:** Av. Juan Tanca Marengo Km 2.5, Guayaquil – Ecuador

 **Horario de atención:** Lunes a viernes, de 08h00 a 17h00.

Ecuaimco se compromete a responder consultas simples en un plazo no mayor a **48 horas hábiles**, y a informar los tiempos estimados de respuesta para reclamos complejos.

6.10 Ley aplicable y jurisdicción

Estos términos se rigen por las **leyes de la República del Ecuador**. Cualquier controversia relacionada con la interpretación o aplicación de este documento será resuelta preferentemente mediante **mediación o arbitraje** en la ciudad de **Guayaquil**, y en su defecto, ante los **tribunales competentes** de dicha jurisdicción.

7. DISPOSICIONES FINALES

1. **Vigencia:** todas las políticas aquí incluidas entran en vigor el **1 de septiembre de 2025**, y permanecerán válidas hasta su actualización formal.
2. **Revisión y actualización:** Ecuaimco S.A. podrá revisar estas políticas de manera anual o cuando se produzcan cambios relevantes en los procesos comerciales o normativos.
3. **Divulgación:** este manual será de acceso público a través de los canales oficiales de Ecuaimco, incluyendo su sitio web y chatbot LUZ IA.
4. **Interpretación:** en caso de discrepancia entre versiones, prevalecerá la versión más reciente publicada por Ecuaimco S.A.

5. **Responsabilidad institucional:** las áreas de **Comercial, Crédito, Servicio Técnico y Data Máster** son corresponsables de la aplicación y cumplimiento de estas políticas.