

	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL SITIO WEB Y VENTAS EN LÍNEA	Fecha de actualización: 28/02/2025
	Condiciones generales	

LLANTAS & TIRES S.A.S.

NIT 811.008.298 – 6

Domicilio: Sabaneta – Antioquia

Dirección: Cl 57 Sur 48 - 24 BG 101

Unidad empresarial Metrosabana

Teléfono: 6044446565 / 3054689400

Correo electrónico: servicioalcliente@llantasytires.com

1. Identificación del Responsable

El presente documento establece los Términos y Condiciones que regulan el acceso, navegación, uso del sitio web y la compra de productos comercializados por **LLANTAS Y TIRES S.A.S.**, sociedad legalmente constituida conforme a las leyes de la República de Colombia, en adelante denominada "**LLANTAS Y TIRES S.A.S.**".

Toda persona que acceda, navegue o realice compras a través del sitio web acepta íntegramente los presentes Términos y Condiciones, así como las políticas de privacidad, tratamiento de datos personales, garantías, cambios, devoluciones y demás documentos que hagan parte integral del presente acuerdo.

Estos términos constituyen un acuerdo jurídicamente vinculante entre LLANTAS Y TIRES S.A.S. y el usuario.

2. Objeto

El presente documento tiene como finalidad regular:

- El acceso y utilización del sitio web.
- La comercialización de los productos ofrecidos.
- Los derechos y obligaciones entre LLANTAS Y TIRES y los usuarios.
- Las condiciones aplicables a las compras realizadas por medios electrónicos.
- Los procedimientos relacionados con pagos, despachos, garantías, devoluciones, retracto y demás aspectos derivados de la relación comercial.

Las compras efectuadas a través del sitio web estarán sujetas a la legislación vigente de la República de Colombia, especialmente a las normas que regulan la protección al consumidor, el comercio electrónico y la protección de datos personales.

3. Aceptación de los Términos y Condiciones

El acceso al sitio web, la navegación, el registro de una cuenta, la realización de consultas o la compra de cualquier producto implica que el usuario ha leído, comprendido y aceptado de manera libre, expresa e informada los presentes Términos y Condiciones.

Antes de finalizar cualquier compra, el usuario deberá aceptar expresamente estos Términos y Condiciones mediante la selección de la casilla correspondiente dentro del proceso de compra.

En caso de no estar de acuerdo con cualquiera de las disposiciones aquí contenidas, el usuario deberá abstenerse de utilizar el sitio web y de realizar compras a través del mismo.

4. Capacidad Legal para Contratar

Únicamente podrán realizar compras las personas naturales o jurídicas que tengan capacidad legal para contratar conforme a la legislación colombiana.

Al efectuar una compra, el usuario declara bajo gravedad de juramento que:

- Tiene al menos dieciocho (18) años de edad o cuenta con capacidad legal para celebrar contratos.
- La información suministrada durante el proceso de compra es verdadera, completa, actualizada y verificable.
- Actúa en nombre propio o cuenta con autorización suficiente para actuar en representación de una persona natural o jurídica.

LLANTAS Y TIRES podrá rechazar o cancelar cualquier pedido cuando existan indicios razonables de que el comprador carece de capacidad legal o que la información suministrada sea falsa, incompleta, inconsistente o no pueda ser verificada.

5. Registro de Usuarios

Para realizar compras, el usuario podrá registrarse creando una cuenta personal o efectuar compras como invitado cuando esta opción se encuentre disponible.

El usuario será el único responsable por la veracidad de la información suministrada durante el registro y deberá mantenerla permanentemente actualizada.

LLANTAS Y TIRES podrá solicitar información adicional cuando sea necesaria para validar la identidad del comprador, prevenir fraudes o cumplir obligaciones legales.

La creación de una cuenta no genera derecho alguno sobre promociones, disponibilidad de inventario ni garantiza la aceptación de futuras órdenes de compra.

6. Obligaciones del Usuario

El usuario se compromete a:

- Suministrar información veraz, exacta y actualizada.
- Utilizar el sitio web conforme a la ley, la buena fe y las buenas prácticas comerciales.
- No realizar actividades que puedan afectar la seguridad, disponibilidad o funcionamiento del sitio web.
- No intentar acceder sin autorización a bases de datos, servidores, cuentas de terceros o sistemas informáticos de LLANTAS Y TIRES S.A.S.
- No utilizar mecanismos automatizados, robots, programas o cualquier tecnología destinada a extraer información del sitio sin autorización expresa.
- Abstenerse de realizar compras fraudulentas, especulativas o con fines ilícitos.

El incumplimiento de estas obligaciones podrá dar lugar a la suspensión o cancelación de la cuenta del usuario, así como a la cancelación de pedidos y al ejercicio de las acciones legales correspondientes.

7. Seguridad de la Cuenta

Cuando el usuario cree una cuenta en el sitio web, será responsable de mantener la confidencialidad de sus credenciales de acceso.

El usuario responderá por todas las actividades realizadas desde su cuenta cuando estas se efectúen utilizando correctamente sus credenciales.

En caso de pérdida, robo, uso no autorizado o sospecha de acceso indebido, el usuario deberá informar inmediatamente a LLANTAS Y TIRES S.A.S para adoptar las medidas de seguridad correspondientes.

LLANTAS Y TIRES S.A.S no será responsable por los perjuicios ocasionados como consecuencia del uso indebido de las credenciales del usuario cuando dicho uso sea atribuible a su negligencia, descuido o incumplimiento de las recomendaciones de seguridad.

8. Modificaciones al Sitio Web

LLANTAS Y TIRES S.A.S. podrá actualizar, modificar, suspender temporalmente o discontinuar parcial o totalmente el sitio web, sus funcionalidades, contenidos, productos, servicios, precios, promociones o condiciones comerciales en cualquier momento y sin previo aviso, cuando ello resulte necesario por razones operativas, técnicas, comerciales, legales o de seguridad.

Estas modificaciones no afectarán los derechos adquiridos por los consumidores respecto de órdenes de compra válidamente aceptadas y confirmadas conforme a los presentes Términos y Condiciones.

9. Vigencia

Los presentes Términos y Condiciones estarán vigentes desde su publicación en el sitio web y permanecerán aplicables hasta que sean modificados o sustituidos por una versión posterior.

Las modificaciones entrarán en vigor desde el momento de su publicación y serán aplicables a las compras realizadas con posterioridad a dicha publicación.

PROCESO DE COMPRA, FORMACIÓN DEL CONTRATO Y ACEPTACIÓN DE LAS ÓRDENES

10. Proceso de Compra

Para adquirir cualquiera de los productos ofrecidos por LLANTAS Y TIRES S.A.S., el usuario deberá seleccionar el producto de su interés, verificar cuidadosamente las especificaciones técnicas, dimensiones, referencia, compatibilidad con su vehículo,

precio, cantidad y demás características publicadas antes de agregarlo al carrito de compras.

El usuario será responsable de revisar que la información de la compra sea correcta antes de proceder al pago.

Una vez seleccionados los productos, el usuario podrá consultar el resumen de su pedido, modificar cantidades, eliminar productos o continuar con el proceso de compra.

Antes de finalizar la compra, el usuario deberá aceptar expresamente los presentes Términos y Condiciones.

11. Solicitud de Compra

El envío de una orden de compra por parte del usuario constituye únicamente una **solicitud de compra** y no representa por sí misma la celebración del contrato de compraventa.

La recepción de dicha solicitud por parte de LLANTAS Y TIRES S.A.S. no implica aceptación automática de la misma.

12. Confirmación de Recepción de la Orden

Una vez el usuario finalice el proceso de compra, el sistema podrá generar automáticamente un correo electrónico o mensaje confirmando la recepción de la solicitud.

Dicha comunicación tiene carácter exclusivamente informativo y constituye únicamente un acuse de recibo de la orden generada por el usuario.

En ningún caso este mensaje podrá interpretarse como aceptación definitiva de la compra ni como confirmación de disponibilidad del producto.

13. Perfeccionamiento del Contrato de Compraventa

El contrato de compraventa únicamente se entenderá perfeccionado cuando LLANTAS Y TIRES S.A.S., de manera expresa:

- Valide la información suministrada por el comprador.

- Verifique la aprobación efectiva del pago.
- Confirme la disponibilidad física del producto.
- Realice los controles internos de seguridad y prevención del fraude.
- Apruebe la orden para despacho.

Hasta ese momento LLANTAS Y TIRES S.A.S. podrá rechazar o cancelar la solicitud de compra cuando exista una causa objetiva que lo justifique.

14. Disponibilidad de Inventario

La disponibilidad de productos publicada en el sitio web es de carácter informativo y podrá variar debido a ventas simultáneas, procesos logísticos, errores de sincronización entre sistemas, devoluciones, ajustes de inventario o causas ajenas al control de LLANTAS Y TIRES S.A.S.

En caso de que el producto adquirido no se encuentre disponible al momento de validar la orden, LLANTAS Y TIRES S.A.S. informará oportunamente al comprador y podrá:

- ofrecer una fecha estimada de disponibilidad;
 - ofrecer un producto equivalente, si el cliente lo acepta; o
 - realizar la devolución total del dinero pagado.
-

15. Errores de Precio, Publicación o Información

LLANTAS Y TIRES realiza esfuerzos razonables para garantizar que la información publicada en el sitio web sea correcta, completa y actualizada. No obstante, podrán presentarse errores involuntarios derivados de procesos humanos, tecnológicos o de terceros.

Entre otros, podrán presentarse errores relacionados con:

- precios;
- descuentos;
- promociones;
- especificaciones técnicas;
- fotografías;
- referencias;
- medidas;
- disponibilidad;

- costos de envío;
- descripciones;
- imágenes;
- códigos internos;
- información suministrada por fabricantes o proveedores.

Cuando exista un error evidente, manifiesto o notorio que haga razonable concluir que la información publicada es incorrecta, LLANTAS Y TIRES S.A.S. podrá corregir dicho error antes del despacho del producto.

16. Error Manifiesto en el Precio

En caso de que por error humano, técnico, tipográfico, informático, de programación, integración tecnológica o cualquier otra causa se publique un precio evidentemente irrisorio, desproporcionado o manifiestamente inferior al valor comercial del producto, LLANTAS Y TIRES podrá dejar sin efecto la solicitud de compra antes del despacho.

En estos casos, LLANTAS Y TIRES notificará al cliente tan pronto como tenga conocimiento del error y ofrecerá, según corresponda:

- la devolución total del dinero pagado por el mismo medio utilizado para el pago o por el mecanismo legalmente procedente; o
- la posibilidad de adquirir el producto al precio correcto vigente, si el cliente así lo decide.

La corrección de un error manifiesto no constituye incumplimiento contractual cuando la orden aún no haya sido aceptada para despacho.

17. Fotografías e Imágenes

Las fotografías, imágenes, videos, colores y demás elementos gráficos publicados en el sitio web tienen fines ilustrativos.

Debido a diferencias de iluminación, pantallas, actualizaciones del fabricante o cambios de diseño, el producto recibido podrá presentar variaciones estéticas que no afecten su funcionalidad, desempeño o calidad.

18. Información Técnica

Las fichas técnicas, medidas, índices de carga, índices de velocidad, especificaciones y demás información publicada provienen, en gran medida, de los fabricantes o distribuidores autorizados.

LLANTAS Y TIRES S.A.S. procurará mantener dicha información actualizada; sin embargo, no garantiza que los fabricantes no realicen modificaciones posteriores.

Corresponde al comprador verificar que el producto seleccionado sea compatible con su vehículo antes de efectuar la compra.

19. Derecho de Rechazar o Cancelar Órdenes

LLANTAS Y TIRES S.A.S. podrá rechazar o cancelar una orden de compra antes del despacho cuando exista una causa objetiva, incluyendo, entre otras:

- falta de disponibilidad del producto;
- errores manifiestos de precio;
- errores de publicación;
- errores de inventario;
- errores de programación del sitio web;
- fallas en la integración con plataformas tecnológicas;
- pagos rechazados o reversados;
- sospechas razonables de fraude;
- inconsistencias en la información del comprador;
- incumplimiento de los presentes Términos y Condiciones;
- órdenes duplicadas;
- eventos de fuerza mayor o caso fortuito.

En cualquiera de estos casos, si el cliente ya hubiere efectuado el pago, LLANTAS Y TIRES S.A.S. procederá a la devolución del dinero conforme a la legislación aplicable.

20. Cambios de Precio

Los precios publicados podrán modificarse en cualquier momento sin previo aviso y por razones comerciales, tributarias, cambiarias, logísticas o de mercado.

No obstante, una vez una orden haya sido aceptada para despacho, el precio aprobado para dicha orden no será modificado, salvo que exista un error manifiesto de publicación conforme a lo previsto en estos Términos y Condiciones.

21. Reserva de Derechos

LLANTAS Y TIRES S.A.S. se reserva el derecho de corregir en cualquier momento errores involuntarios de publicación, descripción, inventario, imágenes, promociones, especificaciones técnicas, precios o cualquier otra información contenida en el sitio web.

Cuando dichas correcciones afecten una solicitud de compra que aún no haya sido aceptada para despacho, el cliente será informado oportunamente y podrá optar por continuar con la compra bajo las condiciones correctas o solicitar la devolución total del dinero pagado, cuando corresponda.

MEDIOS DE PAGO, VALIDACIÓN DE TRANSACCIONES Y PREVENCIÓN DEL FRAUDE

22. Medios de Pago

LLANTAS Y TIRES S.A.S. pone a disposición de sus clientes diferentes medios de pago a través de plataformas de pago autorizadas y entidades financieras legalmente habilitadas.

Los medios de pago disponibles podrán incluir, entre otros:

- Tarjetas débito.
- Tarjetas de crédito.
- PSE.
- Transferencias bancarias autorizadas.
- Plataformas de pago electrónico.
- Sistemas de financiación habilitados por terceros, como Sistecrédito, ADDI u otros que se encuentren disponibles.

Los medios de pago podrán modificarse, ampliarse o eliminarse sin previo aviso.

23. Plataformas de Pago

Las transacciones electrónicas podrán ser procesadas por plataformas especializadas, tales como Wompi o cualquier otro proveedor autorizado.

LLANTAS Y TIRES S.A.S. no almacena la información completa de tarjetas de crédito, tarjetas débito ni demás credenciales financieras ingresadas por el usuario durante el proceso de pago.

La captura, procesamiento y validación de dicha información se realiza directamente por las plataformas de pago bajo sus propios estándares de seguridad y políticas de tratamiento de datos.

24. Validación del Pago

Toda orden de compra estará sujeta a la aprobación del pago por parte de la entidad financiera, la plataforma de pagos y los procesos internos de validación de LLANTAS Y TIRES S.A.S.

La simple generación de un comprobante o la autorización inicial emitida por una plataforma de pagos no implica la aceptación definitiva de la compra.

La orden únicamente iniciará su proceso logístico una vez el pago haya sido confirmado y validado satisfactoriamente.

25. Verificación de Identidad

Con el fin de proteger tanto al comprador como a LLANTAS Y TIRES S.A.S. frente a posibles fraudes, la empresa podrá solicitar información adicional para verificar la identidad del titular de la compra.

Entre otros documentos o soportes, podrá requerirse:

- Documento de identidad.
- Confirmación del titular del medio de pago.
- Soportes del pago realizado.
- Confirmación de dirección de entrega.
- Cualquier otra información razonablemente necesaria para validar la operación.

La negativa injustificada a suministrar dicha información podrá dar lugar a la cancelación de la orden y a la devolución del dinero cuando corresponda.

26. Prevención del Fraude

LLANTAS Y TIRES S.A.S. implementa controles orientados a prevenir operaciones fraudulentas, suplantaciones de identidad, lavado de activos, financiación del terrorismo y demás actividades ilícitas.

Por razones de seguridad, la empresa podrá suspender temporalmente el procesamiento de una orden cuando existan indicios razonables de riesgo.

Entre otros, podrán considerarse factores de riesgo:

- Inconsistencias entre el comprador y el titular del medio de pago.
 - Múltiples intentos fallidos de pago.
 - Información falsa o incompleta.
 - Direcciones de entrega inusuales.
 - Compras con características atípicas.
 - Alertas emitidas por las entidades financieras o la plataforma de pagos.
 - Cualquier otra circunstancia objetiva que justifique una validación adicional.
-

27. Cancelación de Órdenes por Seguridad

LLANTAS Y TIRES S.A.S. podrá cancelar una orden antes del despacho cuando existan razones objetivas para considerar que la transacción representa un riesgo para la empresa, el consumidor o terceros.

En tales eventos, cuando el pago ya hubiese sido recibido, la empresa realizará la devolución correspondiente por el medio legalmente procedente.

28. Reversión de Pagos

Cuando proceda conforme a la legislación colombiana, el consumidor podrá solicitar la reversión del pago en los casos previstos por la ley.

LLANTAS Y TIRES S.A.S. atenderá las solicitudes de reversión conforme a los procedimientos establecidos por la normativa vigente y por las entidades financieras involucradas.

La empresa podrá solicitar la información necesaria para verificar los hechos que fundamentan la solicitud.

29. Pagos No Aprobados

Cuando una entidad financiera rechace una transacción, la orden de compra se entenderá automáticamente no aprobada.

LLANTAS Y TIRES S.A.S. no estará obligada a reservar inventario mientras el pago permanezca pendiente, rechazado o en proceso de validación.

30. Errores en el Procesamiento del Pago

Si durante el proceso de compra se presentan fallas técnicas, errores de comunicación entre plataformas, interrupciones del servicio o cualquier otra circunstancia que impida confirmar correctamente el pago, LLANTAS Y TIRES S.A.S. podrá suspender temporalmente el procesamiento de la orden hasta verificar el estado real de la transacción.

Durante este proceso la empresa podrá comunicarse con el cliente para solicitar información adicional o informar el estado de la compra.

31. Obligaciones del Comprador durante el Pago

El comprador se compromete a:

- Utilizar únicamente medios de pago de los cuales sea titular o esté debidamente autorizado.
- Suministrar información veraz y actualizada.
- Abstenerse de utilizar tarjetas, cuentas bancarias o instrumentos financieros obtenidos de manera ilícita.
- No realizar maniobras destinadas a obtener productos mediante fraude, engaño o abuso del sistema de pagos.

El incumplimiento de estas obligaciones dará lugar a la cancelación de la orden y a las acciones legales que resulten procedentes.

32. Comprobantes de Pago

El usuario deberá conservar los comprobantes de pago relacionados con su compra para efectos de cualquier reclamación, devolución, garantía o solicitud de soporte.

LLANTAS Y TIRES S.A.S. podrá requerir dichos comprobantes cuando sea necesario validar una transacción.

33. Moneda

Todos los precios publicados en el sitio web se expresan en pesos colombianos (COP), salvo que se indique expresamente una moneda diferente.

Los pagos deberán efectuarse en la moneda indicada al momento de la compra.

34. Impuestos

Los precios publicados incluirán los impuestos aplicables cuando así lo exija la legislación colombiana.

En caso de modificaciones tributarias o cambios normativos que afecten la comercialización de los productos, LLANTAS Y TIRES S.A.S. podrá actualizar sus precios conforme a la legislación vigente.

ENVÍOS, ENTREGAS Y RESPONSABILIDAD EN EL TRANSPORTE

35. Cobertura de Entrega

LLANTAS Y TIRES S.A.S. realizará despachos dentro del territorio de la República de Colombia, de acuerdo con la cobertura de sus operadores logísticos, la disponibilidad de inventario y las restricciones comerciales o logísticas aplicables a determinadas marcas o referencias.

Algunas marcas o productos podrán tener limitaciones geográficas de distribución establecidas por el fabricante, el importador o por políticas comerciales de LLANTAS Y TIRES S.A.S.

Cuando una dirección de entrega se encuentre fuera de la cobertura disponible, LLANTAS Y TIRES S.A.S. informará oportunamente al comprador y podrá ofrecer una alternativa de entrega o proceder con la devolución del dinero cuando corresponda.

36. Dirección de Entrega

El comprador será responsable de suministrar una dirección de entrega completa, exacta y actualizada, incluyendo nombre del destinatario, documento de identificación, número telefónico y cualquier información necesaria para facilitar la entrega.

LLANTAS Y TIRES S.A.S. no será responsable por retrasos, devoluciones o costos adicionales ocasionados por direcciones incorrectas, incompletas o información errónea suministrada por el comprador.

Cuando sea necesario realizar un nuevo despacho debido a errores atribuibles al comprador, los costos adicionales podrán ser asumidos por este, previa información.

37. Tiempos de Procesamiento

Una vez la orden haya sido aceptada y el pago validado, LLANTAS Y TIRES S.A.S. iniciará el proceso de preparación del pedido.

Los tiempos de procesamiento podrán variar dependiendo de:

- disponibilidad del producto;
- ubicación de la mercancía;
- volumen de pedidos;
- validaciones de seguridad;
- procesos internos de calidad;
- condiciones logísticas.

Los pedidos realizados después del horario de cierre operativo (17:00) , así como los efectuados durante domingos o días festivos, comenzarán a procesarse el siguiente día hábil.

38. Tiempos de Entrega

Los tiempos de entrega informados al comprador son estimados y podrán variar según la ciudad de destino, la transportadora seleccionada, condiciones climáticas, orden público, cierres viales, disponibilidad logística u otras circunstancias ajenas al control de LLANTAS Y TIRES S.A.S.

Salvo que se informe un término diferente para un producto específico, la entrega se realizará dentro del plazo máximo previsto por la legislación colombiana o el expresamente informado al comprador durante el proceso de compra.

39. Entrega a Través de Terceros

LLANTAS Y TIRES S.A.S. podrá utilizar empresas transportadoras, operadores logísticos o servicios de mensajería para efectuar la entrega de los productos.

La intervención de dichos operadores no modifica las obligaciones legales de LLANTAS Y TIRES S.A.S. frente al consumidor, sin perjuicio de las responsabilidades que correspondan a cada transportador por los servicios que presta.

40. Recepción del Pedido

Al momento de recibir el pedido, el comprador o la persona autorizada para recibirlo deberá verificar, en la medida de lo razonablemente posible:

- que el empaque no presente daños evidentes;
- que el número de unidades corresponda a la orden;
- que el producto recibido coincida con la referencia adquirida.

Si se observan daños visibles en el empaque o señales evidentes de manipulación, se recomienda dejar constancia con la transportadora y comunicar la situación a LLANTAS Y TIRES S.A.S. tan pronto como sea posible.

41. Entregas Fallidas

Se entenderá que una entrega no pudo realizarse cuando, entre otras circunstancias:

- no exista persona para recibir el pedido;
- la dirección sea inexistente o incorrecta;
- el acceso al lugar de entrega sea imposible;
- el comprador solicite el aplazamiento de la entrega;
- existan restricciones de ingreso impuestas por conjuntos residenciales, empresas o autoridades.

En tales casos, LLANTAS Y TIRES S.A.S. o la transportadora podrán coordinar un nuevo intento de entrega o informar el procedimiento aplicable.

Cuando la imposibilidad de entrega sea atribuible al comprador, podrán generarse costos adicionales de transporte, los cuales serán informados previamente.

42. Retrasos en la Entrega

LLANTAS Y TIRES S.A.S. realizará esfuerzos razonables para cumplir los tiempos informados.

No obstante, podrán presentarse retrasos derivados de circunstancias ajenas a su control, incluyendo, entre otras:

- cierres de vías;
- accidentes;
- bloqueos;
- manifestaciones;
- desastres naturales;
- fallas operativas del transportador;
- restricciones gubernamentales;
- condiciones climáticas extremas;
- situaciones de orden público;
- interrupciones en servicios de transporte.

En estos casos, LLANTAS Y TIRES S.A.S. mantendrá informado al comprador sobre el estado del despacho cuando cuente con dicha información.

43. Fuerza Mayor o Caso Fortuito

LLANTAS Y TIRES S.A.S. no será responsable por el incumplimiento o retraso en sus obligaciones cuando estos sean consecuencia de hechos constitutivos de fuerza mayor o caso fortuito, tales como:

- incendios;
- terremotos;
- inundaciones;
- pandemias;
- conflictos armados;

- actos de autoridad;
- bloqueos;
- huelgas;
- fallas masivas en servicios públicos;
- ataques informáticos;
- interrupciones generalizadas de telecomunicaciones;
- cualquier otro evento imprevisible e irresistible conforme a la ley.

Mientras subsistan dichas circunstancias, los plazos de entrega podrán suspenderse por el tiempo estrictamente necesario.

44. Riesgo durante el Transporte

LLANTAS Y TIRES S.A.S. entregará los productos debidamente empacados para su transporte.

En caso de presentarse novedades durante el traslado, la empresa gestionará las reclamaciones correspondientes con el operador logístico cuando ello resulte procedente, sin perjuicio de los derechos que asisten al consumidor conforme a la legislación aplicable.

45. Costos de Envío

Los costos de envío serán informados al comprador antes de finalizar la compra.

Dichos costos podrán variar según:

- ciudad de destino;
- cantidad de productos;
- peso;
- volumen;
- promociones vigentes;
- condiciones comerciales.

Cuando existan campañas de envío gratuito o subsidios de transporte, estas estarán sujetas a las condiciones específicas de cada promoción. Sin embargo, nosotros contamos con envío gratuito al 90% de las zonas del país.

46. Restricciones Especiales de Entrega

Determinadas marcas, referencias o productos podrán tener restricciones de distribución por razones comerciales, contractuales o logísticas.

En caso de que, después de realizada la compra, se determine que el destino solicitado no hace parte de la cobertura autorizada para una marca específica, LLANTAS Y TIRES S.A.S. informará al comprador y podrá:

- ofrecer un producto equivalente, si el cliente lo acepta;
 - acordar un punto alternativo de entrega; o
 - efectuar la devolución total del dinero pagado cuando no sea posible completar la operación.
-

47. Pedidos Parciales

Cuando una orden incluya varios productos y alguno de ellos no se encuentre disponible, LLANTAS Y TIRES S.A.S. podrá, previo acuerdo con el comprador:

- realizar despachos parciales;
 - esperar la disponibilidad del producto faltante; o
 - efectuar la devolución del valor correspondiente al producto no disponible.
-

48. Conservación del Producto

Una vez recibidas las llantas, el comprador deberá almacenarlas en condiciones adecuadas de limpieza, ventilación y protección frente a fuentes de calor, sustancias químicas o exposición prolongada al sol, siguiendo las recomendaciones del fabricante.

Los daños ocasionados por almacenamiento inadecuado posterior a la entrega no estarán cubiertos por la garantía legal cuando exista relación de causalidad con dicho almacenamiento.

GARANTÍA LEGAL, PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIÓN Y EXCLUSIONES

49. Garantía Legal

Todos los productos comercializados por LLANTAS Y TIRES S.A.S. cuentan con la garantía legal prevista en la legislación colombiana.

Adicionalmente, cuando el fabricante otorgue una garantía comercial con condiciones específicas, esta será informada al comprador y se aplicará sin perjuicio de los derechos que le otorga la ley.

La garantía cubre exclusivamente defectos de calidad, idoneidad o seguridad atribuibles al proceso de fabricación del producto.

50. Vigencia de la Garantía

Salvo que la ley o el fabricante establezcan un término diferente para un producto específico, la garantía tendrá una vigencia de doce (12) meses contados a partir de la fecha de entrega del producto al consumidor.

Cuando el fabricante otorgue un término superior, prevalecerá el más favorable para el consumidor.

51. Cobertura de la Garantía

La garantía podrá hacerse efectiva cuando el producto presente defectos de fabricación que afecten su calidad, seguridad o idoneidad para el uso al cual está destinado.

Dependiendo del análisis técnico, la garantía podrá satisfacerse mediante:

- reparación del producto, cuando sea técnicamente posible;
- reposición por un producto igual o de características equivalentes; o
- devolución del dinero, cuando legalmente corresponda.

La forma de hacer efectiva la garantía será determinada conforme a la legislación aplicable y al resultado del diagnóstico técnico.

52. Procedimiento para Solicitar la Garantía

El consumidor deberá presentar la reclamación a través de los canales oficiales de atención de LLANTAS Y TIRES S.A.S.

Para facilitar el análisis podrá solicitarse, cuando resulte pertinente:

- copia de la factura o documento equivalente;
- fotografías del producto;
- descripción detallada de la novedad;
- evidencia del daño observado;
- cualquier otro soporte técnico razonablemente necesario.

La solicitud será radicada y atendida dentro de los términos establecidos por la legislación colombiana.

53. Inspección Técnica

Con el fin de determinar el origen del daño, LLANTAS Y TIRES S.A.S. podrá realizar directamente o a través del fabricante, importador o un centro técnico autorizado, una inspección especializada del producto.

La evaluación técnica podrá incluir:

- revisión física;
- medición de desgaste;
- inspección estructural;
- análisis del tipo de falla;
- verificación de instalación;
- análisis del historial de uso;
- cualquier otra prueba técnicamente necesaria.

El resultado del diagnóstico será informado al consumidor.

54. Tiempo de Respuesta

Las solicitudes de garantía serán atendidas dentro de los plazos establecidos por la legislación colombiana.

Cuando el análisis requiera estudios especializados del fabricante o laboratorio técnico, el consumidor será informado oportunamente sobre el estado del trámite.

55. Exclusiones de la Garantía

La garantía no será procedente cuando el daño sea consecuencia de circunstancias diferentes a un defecto de fabricación.

Entre otras, no estarán cubiertas las siguientes situaciones cuando exista relación de causalidad con el daño reclamado:

- desgaste normal por uso;
- instalación inadecuada;
- desmontaje incorrecto;
- utilización de herramientas inapropiadas;
- golpes contra andenes, huecos u obstáculos;
- impactos por accidentes de tránsito;
- cortes o perforaciones ocasionados por objetos externos;
- actos de vandalismo;
- modificaciones realizadas al producto;
- reparaciones efectuadas por terceros no autorizados que ocasionen el daño reclamado;
- presión de inflado incorrecta;
- sobrecarga del vehículo;
- exceso de velocidad respecto del índice correspondiente;
- utilización en condiciones diferentes a las recomendadas por el fabricante;
- desalineación;
- desbalanceo;
- fallas mecánicas del vehículo;
- suspensión en mal estado;
- problemas de dirección;
- rines deformados o en mal estado;
- uso en competencias deportivas o actividades para las cuales la llanta no fue diseñada;
- almacenamiento inadecuado posterior a la entrega;
- exposición prolongada a sustancias químicas incompatibles;
- incendio;
- inundación;
- alteraciones deliberadas del producto.

56. Compatibilidad del Producto

El comprador es responsable de verificar que la referencia seleccionada sea compatible con su vehículo.

Cuando el consumidor solicite expresamente una medida diferente a la recomendada por el fabricante del vehículo, la garantía no cubrirá las consecuencias derivadas exclusivamente de dicha modificación cuando el daño tenga relación con esa decisión.

57. Instalación del Producto

LLANTAS Y TIRES S.A.S. recomienda que todas las llantas sean instaladas por personal capacitado utilizando equipos adecuados y correctamente calibrados.

Los daños ocasionados durante el montaje o desmontaje por terceros ajenos a LLANTAS Y TIRES S.A.S. no constituyen defectos de fabricación y no estarán cubiertos por la garantía cuando exista relación directa entre la instalación y el daño presentado.

58. Uso Adecuado

El consumidor deberá utilizar las llantas conforme a las recomendaciones del fabricante respecto de:

- presión de inflado;
- capacidad de carga;
- velocidad máxima;
- rotación;
- alineación;
- balanceo;
- mantenimiento preventivo.

El incumplimiento de estas recomendaciones podrá afectar la procedencia de la garantía cuando se demuestre que dicho incumplimiento ocasionó el daño reclamado.

59. Producto Sustituido

Cuando un producto sea reemplazado en garantía, el nuevo producto contará con la garantía legal que corresponda conforme a la legislación colombiana.

60. Garantía del Fabricante

Cuando el fabricante establezca procedimientos específicos para el análisis de garantías, LLANTAS Y TIRES S.A.S. podrá remitir el producto al fabricante o al importador autorizado para efectos del diagnóstico técnico.

Lo anterior no limita los derechos del consumidor frente a LLANTAS Y TIRES S.A.S. como proveedor.

61. Buena Fe en las Reclamaciones

Las partes actuarán conforme al principio de buena fe.

La presentación de información falsa, alterada o manipulada durante un proceso de garantía podrá dar lugar al rechazo de la reclamación cuando ello afecte la posibilidad de determinar el origen real del daño, sin perjuicio de las acciones legales que correspondan.

62. Conservación del Producto Reclamado

Mientras la reclamación de garantía se encuentre en trámite, el consumidor deberá conservar el producto en el estado en que se encuentre y abstenerse de realizar modificaciones que impidan su adecuada evaluación técnica, salvo que ello sea necesario por razones de seguridad.

CAMBIOS, DEVOLUCIONES, DERECHO DE RETRACTO Y REEMBOLSOS

63. Política General de Cambios y Devoluciones

LLANTAS Y TIRES S.A.S. atenderá las solicitudes de cambios, devoluciones y derecho de retracto conforme a la legislación colombiana y a las condiciones establecidas en los presentes Términos y Condiciones.

Las solicitudes podrán presentarse a través de los canales oficiales de atención al cliente.

La procedencia de cada solicitud dependerá de la naturaleza del caso, del estado del producto y de las disposiciones legales aplicables.

64. Cambios por Error en el Despacho

Cuando el consumidor reciba un producto diferente al adquirido o exista un error atribuible a LLANTAS Y TIRES S.A.S. en la preparación del pedido, la empresa asumirá los costos razonables de la recogida y del nuevo envío del producto correcto.

El consumidor deberá informar la novedad tan pronto como sea posible y conservar el producto en el mismo estado en que fue recibido hasta que se coordine la solución.

65. Solicitudes de Cambio por Decisión del Consumidor

Cuando el consumidor solicite un cambio por motivos diferentes a un defecto de calidad, idoneidad o seguridad, LLANTAS Y TIRES S.A.S. podrá aceptar el cambio siempre que:

- el producto no haya sido utilizado;
- conserve su estado original;
- no presente señales de uso, instalación o deterioro;
- conserve etiquetas, empaques y accesorios cuando estos existan;
- la solicitud se presente dentro del término informado por la empresa para este tipo de cambios.

La aceptación del cambio estará sujeta a la verificación física del producto.

66. Productos que No Podrán Ser Objeto de Cambio por Decisión del Consumidor

No procederán cambios voluntarios cuando el producto:

- haya sido montado, instalado o utilizado;
- presente desgaste;
- haya sido modificado;
- presente daños ocasionados por el consumidor;
- no conserve condiciones aptas para su comercialización como producto nuevo.

Lo anterior no limita los derechos del consumidor para reclamar la garantía legal cuando exista un defecto de calidad, idoneidad o seguridad.

67. Derecho de Retracto

Cuando legalmente proceda el derecho de retracto conforme al Estatuto del Consumidor, el consumidor podrá ejercerlo dentro del término previsto por la legislación colombiana, contado desde la entrega del producto.

Para ejercer este derecho, el consumidor deberá comunicar expresamente su decisión a LLANTAS Y TIRES S.A.S. a través de los canales oficiales de atención.

68. Condiciones para el Ejercicio del Derecho de Retracto

Para que proceda el derecho de retracto, el producto deberá ser devuelto:

- en condiciones aptas para su comercialización como producto nuevo;
- sin señales de uso distintas de las necesarias para verificar sus características;
- con los accesorios originalmente entregados, cuando existan;
- con los empaques, manuales y etiquetas, cuando correspondan.

El ejercicio del derecho de retracto estará sujeto a las condiciones y excepciones previstas por la legislación colombiana.

69. Costos Asociados al Derecho de Retracto

Salvo disposición legal en contrario, los costos directos de transporte derivados de la devolución del producto por ejercicio del derecho de retracto serán asumidos por el consumidor, conforme a lo previsto en el Estatuto del Consumidor.

70. Reembolsos

Cuando proceda la devolución del dinero, LLANTAS Y TIRES S.A.S. realizará el reembolso utilizando el mismo medio de pago empleado por el consumidor o cualquier otro mecanismo permitido por la legislación colombiana y aceptado por las partes.

Los reembolsos se efectuarán dentro de los plazos establecidos por la ley.

71. Revisión del Producto Devuelto

Todo producto devuelto será objeto de una inspección para verificar su estado.

La inspección tendrá como finalidad comprobar:

- identidad del producto;
- estado físico;
- existencia de señales de uso;
- instalación previa;
- alteraciones;
- integridad de los accesorios cuando existan.

La revisión no tendrá como propósito limitar los derechos del consumidor, sino establecer el procedimiento aplicable conforme a la legislación vigente.

72. Productos Instalados

Las llantas que hayan sido montadas o utilizadas normalmente presentan modificaciones derivadas de su instalación y uso.

Por tal motivo, cuando el consumidor solicite un cambio o ejerza el derecho de retracto, LLANTAS Y TIRES S.A.S. verificará si el producto conserva las condiciones exigidas por la legislación para que dicho derecho resulte procedente.

Lo anterior no afecta el derecho del consumidor a reclamar la garantía legal cuando el producto presente un defecto de calidad, idoneidad o seguridad.

73. Reembolsos por Cancelación de la Orden Antes del Despacho

Cuando una orden sea cancelada antes del despacho por causas objetivas, tales como falta de inventario, error manifiesto de publicación, error de precio, imposibilidad logística o riesgos de fraude, LLANTAS Y TIRES S.A.S. realizará la devolución total del dinero recibido, conforme a la legislación aplicable.

74. Productos No Reclamados

Cuando un producto sea devuelto por la transportadora debido a causas atribuibles al comprador y este no atienda las comunicaciones realizadas por LLANTAS Y TIRES dentro de un plazo razonable, la empresa podrá contactar nuevamente al consumidor para definir la forma de entrega o, cuando corresponda, proceder conforme a la legislación vigente.

75. Atención de Solicitudes

Las solicitudes relacionadas con cambios, devoluciones, retracto o reembolsos serán atendidas a través de los canales oficiales de atención al cliente.

El consumidor podrá hacer seguimiento al estado de su solicitud utilizando el número de radicado o la información suministrada por LLANTAS Y TIRES S.A.S.

76. Buena Fe Contractual

Las solicitudes de cambios, devoluciones y retracto deberán ejercerse de buena fe.

LLANTAS Y TIRES S.A.S. podrá rechazar aquellas solicitudes en las que, mediante evidencia objetiva, se demuestre fraude, alteración del producto, sustitución por un bien diferente o cualquier conducta destinada a obtener un beneficio indebido, sin perjuicio de las acciones legales a que haya lugar.

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS, COMPATIBILIDAD, INSTALACIÓN Y USO DE LAS LLANTAS

77. Información Técnica de los Productos

LLANTAS Y TIRES S.A.S. procura que la información técnica publicada en el sitio web sea clara, suficiente y actualizada.

Las especificaciones de cada producto, incluyendo medidas, índices de carga, índices de velocidad, tipo de construcción, aplicaciones y demás características técnicas, son suministradas principalmente por los fabricantes, importadores o distribuidores autorizados.

Aunque LLANTAS Y TIRES S.A.S. realiza esfuerzos razonables para verificar dicha información, los fabricantes podrán efectuar actualizaciones o modificaciones sin previo aviso.

78. Compatibilidad con el Vehículo

Antes de realizar la compra, el consumidor deberá verificar que la referencia seleccionada sea compatible con las especificaciones técnicas de su vehículo.

La información suministrada por LLANTAS Y TIRES S.A.S. tiene carácter orientador y busca facilitar la selección del producto; sin embargo, la elección final corresponde al comprador.

Cuando existan dudas sobre la compatibilidad, se recomienda solicitar asesoría antes de efectuar el pago.

79. Medidas Originales y Medidas Alternativas

LLANTAS Y TIRES S.A.S. recomienda utilizar las medidas homologadas o autorizadas por el fabricante del vehículo.

Cuando el consumidor decida adquirir una medida diferente por razones estéticas, deportivas o de desempeño, reconoce que dicha modificación puede alterar el comportamiento del vehículo, incluyendo aspectos como:

- estabilidad;
- confort;
- frenado;
- consumo de combustible;
- altura;
- despeje al suelo;
- lectura del velocímetro;
- maniobrabilidad;
- respuesta de la dirección.

En estos casos, el consumidor declara haber recibido la recomendación de verificar previamente la compatibilidad con un profesional calificado.

80. Recomendación de Asesoría Técnica

Cuando el consumidor pretenda modificar las medidas originales de las llantas, LLANTAS Y TIRES S.A.S. recomienda obtener previamente concepto técnico del fabricante del vehículo, un concesionario autorizado o un profesional especializado.

La empresa podrá brindar orientación comercial, pero dicha orientación no sustituye el diagnóstico técnico específico para cada vehículo.

81. Instalación de las Llantas

LLANTAS Y TIRES S.A.S. recomienda que la instalación sea realizada por personal capacitado utilizando equipos adecuados y en correcto estado de funcionamiento.

Durante el montaje deberán seguirse las recomendaciones técnicas del fabricante de la llanta y del fabricante del vehículo.

Cuando la instalación sea realizada por terceros, estos serán responsables de las operaciones propias del montaje, desmontaje, alineación, balanceo, calibración y demás servicios que presten.

82. Revisión del Vehículo Antes de la Instalación

Se recomienda verificar previamente el estado general del vehículo, incluyendo, entre otros:

- suspensión;
- amortiguadores;
- rines;
- sistema de dirección;
- alineación;
- balanceo;
- presión de inflado.

El correcto funcionamiento de estos sistemas contribuye al desempeño y vida útil de las llantas.

83. Presión de Inflado

El consumidor deberá mantener las llantas con la presión de inflado recomendada por el fabricante del vehículo o, cuando corresponda, por el fabricante de la llanta.

Una presión incorrecta puede afectar:

- la seguridad;
- la estabilidad;
- el desgaste;
- el consumo de combustible;
- la capacidad de frenado;
- la vida útil del producto.

84. Rotación, Balanceo y Alineación

Con el fin de favorecer un desgaste uniforme, LLANTAS Y TIRES S.A.S. recomienda realizar periódicamente:

- rotación de llantas;
- alineación;
- balanceo;
- revisión de presión.

La frecuencia dependerá de las recomendaciones del fabricante y de las condiciones normales de uso del vehículo.

85. Capacidad de Carga y Velocidad

Cada llanta ha sido diseñada para soportar determinados índices de carga y velocidad.

El consumidor deberá respetar dichas especificaciones.

La utilización del producto por encima de sus límites técnicos puede afectar su desempeño y seguridad.

86. Año de Fabricación (DOT)

Las llantas comercializadas por LLANTAS Y TIRES S.A.S. corresponden a productos nuevos y originales.

La fecha de fabricación identificada mediante el código DOT constituye un dato de trazabilidad del producto y, por sí sola, no implica que la llanta presente un defecto de calidad, idoneidad o seguridad.

Las llantas podrán comercializarse conforme a las políticas del fabricante, siempre que hayan sido almacenadas adecuadamente y conserven sus condiciones normales de seguridad y funcionamiento.

87. Almacenamiento

Una vez entregado el producto, el consumidor deberá almacenarlo en condiciones apropiadas, evitando exposición prolongada a:

- radiación solar directa;
- fuentes intensas de calor;

- humedad excesiva;
- aceites;
- combustibles;
- solventes;
- sustancias químicas incompatibles.

El almacenamiento adecuado contribuye a conservar las características del producto.

88. Desgaste Normal

El desgaste de una llanta depende de múltiples factores, entre ellos:

- condiciones de las vías;
- estilo de conducción;
- presión de inflado;
- alineación;
- balanceo;
- suspensión;
- carga transportada;
- mantenimiento del vehículo.

El desgaste natural derivado del uso ordinario no constituye, por sí mismo, un defecto de fabricación.

89. Uso del Producto

Las llantas deberán utilizarse únicamente para los fines previstos por el fabricante y dentro de las especificaciones técnicas correspondientes.

El uso en competencias, actividades deportivas, modificaciones extremas del vehículo o condiciones distintas a aquellas para las cuales fueron diseñadas podrá afectar su desempeño y seguridad.

90. Información Suministrada por el Consumidor

Cuando el consumidor solicite asesoría para seleccionar un producto, deberá suministrar información veraz y completa respecto del vehículo, incluyendo, cuando sea necesario:

- marca;
- línea;
- modelo;
- año;
- versión;
- medida actualmente instalada;
- modificaciones relevantes.

Las recomendaciones efectuadas por LLANTAS Y TIRES S.A.S. se basarán en la información suministrada por el consumidor.

91. Limitaciones de la Asesoría

Las recomendaciones comerciales realizadas por LLANTAS Y TIRES S.A.S. tienen como finalidad orientar al consumidor sobre las referencias disponibles.

Dichas recomendaciones no sustituyen las especificaciones técnicas del fabricante del vehículo ni constituyen una certificación de compatibilidad para vehículos modificados o con configuraciones especiales.

Cuando existan modificaciones sustanciales en el vehículo, se recomienda obtener concepto técnico especializado antes de instalar una medida diferente.

92. Seguridad del Usuario

El consumidor reconoce que el adecuado desempeño de las llantas depende no solo de la calidad del producto, sino también de factores relacionados con la instalación, mantenimiento, estado general del vehículo y condiciones de uso.

Por tal motivo, LLANTAS Y TIRES S.A.S. recomienda realizar inspecciones periódicas y atender oportunamente cualquier señal de desgaste irregular, vibración, pérdida de presión o comportamiento anormal del vehículo.

PROMOCIONES, DESCUENTOS, CUPONES Y CAMPAÑAS COMERCIALES

93. Promociones Comerciales

LLANTAS Y TIRES S.A.S. podrá realizar promociones, campañas comerciales, descuentos, bonos, cupones, beneficios, programas de fidelización y demás incentivos comerciales de manera temporal o permanente.

Cada promoción estará sujeta a las condiciones particulares que sean publicadas en el sitio web, redes sociales, publicidad oficial o cualquier otro canal autorizado por LLANTAS Y TIRES S.A.S.

94. Vigencia de las Promociones

Todas las promociones tendrán vigencia únicamente durante el período expresamente informado por LLANTAS Y TIRES S.A.S.

La empresa podrá finalizar una promoción antes de la fecha inicialmente anunciada cuando:

- se agoten las existencias destinadas a la campaña;
- existan causas de fuerza mayor;
- se presenten errores manifiestos en la publicación;
- una autoridad competente así lo ordene;
- existan circunstancias excepcionales que hagan imposible continuar con la promoción.

En cualquiera de estos casos, LLANTAS Y TIRES S.A.S. informará oportunamente la terminación de la campaña cuando ello sea razonablemente posible.

95. Disponibilidad de Inventario

Todas las promociones estarán sujetas a la disponibilidad real de inventario.

La publicación de un producto en promoción no garantiza por sí sola la existencia de unidades suficientes para atender todas las solicitudes de compra.

Cuando el inventario promocional se agote, LLANTAS Y TIRES S.A.S. deberá finalizar la promoción respecto de dicho producto.

96. Descuentos

Los descuentos podrán expresarse mediante:

- porcentaje sobre el precio;
- valor fijo;
- precio especial;
- bonos;

- beneficios adicionales;
- instalación subsidiada;
- transporte gratuito;
- cualquier otra modalidad definida por LLANTAS Y TIRES S.A.S.

Los descuentos no serán acumulables entre sí, salvo que la empresa indique expresamente lo contrario.

97. Cupones Promocionales

Los cupones promocionales emitidos por LLANTAS Y TIRES S.A.S. estarán sujetos a las condiciones específicas informadas para cada campaña.

Salvo que se indique expresamente lo contrario:

- podrán utilizarse una sola vez;
 - no serán redimibles por dinero;
 - no serán transferibles;
 - tendrán fecha de vencimiento;
 - podrán estar limitados a determinadas referencias, categorías, marcas o montos mínimos de compra.
-

98. Uso Adecuado de Promociones

Las promociones deberán utilizarse de buena fe.

LLANTAS Y TIRES S.A.S. podrá rechazar la aplicación de promociones cuando detecte:

- utilización indebida de cupones;
 - manipulación del sistema;
 - creación masiva de cuentas;
 - fraude;
 - utilización de información falsa;
 - múltiples compras destinadas a aprovechar un error evidente del sistema;
 - cualquier conducta orientada a obtener un beneficio indebido.
-

99. Errores Promocionales

LLANTAS Y TIRES S.A.S. procura mantener actualizada y correcta toda la información publicada en su sitio web. No obstante, de manera excepcional podrán presentarse

errores manifiestos u ostensibles en precios, promociones, descuentos, disponibilidad, imágenes, descripciones o demás información comercial como consecuencia de fallas humanas, técnicas, informáticas o de integración tecnológica.

- Cuando se identifique un error manifiesto antes de la aceptación definitiva de la orden, LLANTAS Y TIRES S.A.S. podrá informar oportunamente al consumidor y ofrecerle, según corresponda:
- mantener la compra en las condiciones correctas previamente informadas;
- sustituir el producto por otro de características equivalentes, cuando el consumidor lo acepte; o
- cancelar la orden y realizar la devolución total de las sumas pagadas, sin costo para el consumidor.

En todo caso, LLANTAS Y TIRES S.A.S. actuará conforme a los principios de buena fe, transparencia y protección al consumidor previstos en la legislación colombiana, evaluando las circunstancias particulares de cada caso.

100. Productos Excluidos

Determinadas promociones podrán excluir:

- algunas marcas;
- referencias específicas;
- productos de edición limitada;
- productos con precio especial permanente;
- productos sujetos a restricciones del fabricante;
- servicios adicionales.

Las exclusiones serán informadas en las condiciones particulares de cada campaña.

101. Promociones por Tiempo Limitado

Algunas campañas podrán tener duración limitada por horas, días, eventos especiales o fechas comerciales.

Una vez finalizada la vigencia anunciada, los precios volverán automáticamente a las condiciones comerciales normales, salvo que LLANTAS Y TIRES S.A.S. informe una nueva promoción.

102. Beneficios Complementarios

LLANTAS Y TIRES S.A.S. podrá ofrecer beneficios adicionales, entre ellos:

- subsidios de instalación;
- bonos de servicio;
- descuentos en montaje;
- promociones de transporte;
- obsequios;
- accesorios;
- beneficios otorgados por fabricantes.

Cada beneficio estará sujeto a disponibilidad y a las condiciones específicas de la campaña correspondiente.

103. Restricciones Geográficas

Algunas promociones podrán aplicarse únicamente en determinadas ciudades, departamentos, puntos de venta o zonas de cobertura.

Igualmente, ciertas marcas podrán tener restricciones de distribución establecidas por el fabricante o por acuerdos comerciales.

Estas limitaciones serán informadas cuando correspondan.

104. Acumulación de Beneficios

Salvo manifestación expresa en contrario, las promociones no serán acumulables con:

- otros descuentos;
 - convenios comerciales;
 - precios corporativos;
 - programas de fidelización;
 - campañas especiales;
 - beneficios otorgados por terceros.
-

105. Corrección de Errores

LLANTAS Y TIRES S.A.S. podrá corregir en cualquier momento errores involuntarios relacionados con:

- precios;

- porcentajes de descuento;
- vigencias;
- imágenes;
- inventario;
- referencias;
- condiciones de una campaña.

Cuando dichas correcciones afecten una solicitud de compra aún no aceptada para despacho, el consumidor será informado oportunamente.

106. Publicidad

Las imágenes, piezas publicitarias, banners, publicaciones en redes sociales, correos electrónicos, mensajes de texto y demás materiales promocionales deberán interpretarse conjuntamente con las condiciones específicas de cada campaña.

En caso de discrepancia entre una pieza publicitaria y las condiciones particulares oficialmente publicadas por LLANTAS Y TIRES S.A.S., prevalecerán estas últimas, siempre que respeten la legislación aplicable y los derechos del consumidor.

107. Modificación o Cancelación de Campañas

LLANTAS Y TIRES S.A.S. podrá modificar, suspender o cancelar promociones cuando existan razones objetivas, tales como:

- agotamiento de inventario;
- errores manifiestos de publicación;
- causas de fuerza mayor;
- fraude;
- fallas tecnológicas;
- decisiones del fabricante;
- órdenes de autoridad competente;
- circunstancias extraordinarias que afecten el desarrollo de la campaña.

Estas modificaciones no afectarán los derechos de los consumidores respecto de órdenes que ya hayan sido válidamente aceptadas para despacho, salvo en los casos de error manifiesto regulados en estos Términos y Condiciones.

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES, PRIVACIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

108. Tratamiento de Datos Personales

LLANTAS Y TIRES S.A.S., en calidad de responsable del tratamiento de datos personales, realizará la recolección, almacenamiento, uso, circulación, actualización y demás actividades relacionadas con la información personal de sus clientes, usuarios, proveedores y demás titulares de datos, de conformidad con la legislación colombiana aplicable, especialmente la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1074 de 2015 y las normas que los modifiquen, adicionen o sustituyan.

El tratamiento de los datos personales se realizará respetando los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad, transparencia, acceso restringido, seguridad y confidencialidad.

109. Finalidades del Tratamiento

Los datos personales podrán ser tratados, entre otras, para las siguientes finalidades:

- procesar y gestionar órdenes de compra;
 - realizar despachos y entregas;
 - emitir facturas y demás documentos tributarios;
 - atender solicitudes, consultas, peticiones, quejas, reclamos y garantías;
 - validar la identidad de los compradores;
 - prevenir fraudes y actividades ilícitas;
 - contactar al cliente respecto de su compra;
 - enviar información relacionada con productos, servicios y campañas comerciales, cuando exista autorización o una base legal que lo permita;
 - cumplir obligaciones legales, contractuales y regulatorias;
 - realizar análisis estadísticos y mejorar la experiencia del usuario;
 - gestionar programas de fidelización y beneficios comerciales cuando sean ofrecidos.
-

110. Datos Recolectados

Dependiendo de la relación con el usuario, LLANTAS Y TIRES S.A.S. podrá recopilar información como:

- nombre completo;

- documento de identificación;
- dirección;
- ciudad;
- departamento;
- número telefónico;
- correo electrónico;
- información del vehículo cuando sea necesaria para la asesoría;
- historial de compras;
- información de navegación en el sitio web;
- demás datos suministrados voluntariamente por el usuario.

Solo se solicitarán los datos razonablemente necesarios para las finalidades informadas.

111. Información de Pago

LLANTAS Y TIRES S.A.S. no almacena la información completa de tarjetas de crédito, tarjetas débito ni demás credenciales financieras utilizadas por el consumidor durante el proceso de pago.

Las transacciones son procesadas por plataformas de pago especializadas que aplican sus propios mecanismos de seguridad y tratamiento de información.

112. Autorización del Titular

Cuando la legislación colombiana así lo requiera, el tratamiento de datos personales estará sujeto a la autorización previa, expresa e informada del titular.

Dicha autorización podrá obtenerse mediante formularios físicos, medios electrónicos, aceptación de casillas de verificación, comunicaciones escritas o cualquier otro mecanismo permitido por la ley.

113. Derechos del Titular

El titular de los datos personales podrá ejercer los derechos que le reconoce la legislación colombiana, entre ellos:

- conocer los datos personales objeto de tratamiento;
- solicitar la actualización o corrección de la información;

- solicitar prueba de la autorización cuando sea procedente;
 - presentar consultas y reclamos;
 - solicitar la supresión de los datos cuando legalmente proceda;
 - revocar la autorización en los casos previstos por la ley;
 - presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio cuando corresponda.
-

114. Ejercicio de Derechos

Las consultas, solicitudes y reclamos relacionados con datos personales podrán presentarse a través de los canales oficiales de atención publicados por LLANTAS Y TIRES S.A.S.

La empresa dará trámite a dichas solicitudes dentro de los plazos establecidos por la legislación vigente.

115. Medidas de Seguridad

LLANTAS Y TIRES S.A.S. implementa medidas administrativas, técnicas y organizacionales razonables orientadas a proteger la información personal contra:

- acceso no autorizado;
- pérdida;
- alteración;
- destrucción;
- uso indebido;
- divulgación no autorizada.

No obstante, ningún sistema informático puede garantizar una seguridad absoluta frente a todos los riesgos existentes en Internet.

116. Uso de Cookies y Tecnologías Similares

El sitio web podrá utilizar cookies, píxeles, etiquetas y tecnologías similares con el fin de:

- facilitar la navegación;
- recordar preferencias del usuario;
- analizar el funcionamiento del sitio;
- medir estadísticas de uso;

- mejorar la experiencia del usuario;
- desarrollar campañas de mercadeo.

El usuario podrá configurar su navegador para rechazar determinadas cookies; sin embargo, algunas funcionalidades del sitio podrían verse afectadas.

117. Comunicaciones Electrónicas

El usuario acepta que LLANTAS Y TIRES S.A.S. pueda enviar comunicaciones relacionadas con:

- estado de pedidos;
- confirmaciones de compra;
- facturación;
- garantías;
- devoluciones;
- información operativa indispensable para la prestación del servicio.

Las comunicaciones promocionales se enviarán únicamente cuando exista autorización o una base legal que lo permita, y el usuario podrá solicitar dejar de recibirlas conforme a la legislación aplicable.

118. Conservación de la Información

Los datos personales serán conservados únicamente durante el tiempo necesario para cumplir las finalidades que motivaron su tratamiento, atender obligaciones legales, contractuales, contables, tributarias o judiciales, y posteriormente serán eliminados o anonimizados cuando ello sea procedente.

119. Transferencia y Transmisión de Datos

Cuando resulte necesario para el desarrollo de la actividad comercial, LLANTAS Y TIRES S.A.S. podrá compartir información con proveedores, operadores logísticos, plataformas de pago, empresas de mensajería, fabricantes, autoridades competentes u otros encargados del tratamiento, exclusivamente para las finalidades autorizadas y bajo las obligaciones de confidencialidad y seguridad que correspondan.

120. Menores de Edad

El sitio web está dirigido a personas con capacidad legal para contratar.

LLANTAS Y TIRES S.A.S. no recopila deliberadamente datos personales de menores de edad sin la autorización correspondiente de sus representantes legales, salvo en los casos expresamente permitidos por la legislación.

121. Enlaces a Sitios de Terceros

El sitio web podrá contener enlaces a páginas de terceros.

LLANTAS Y TIRES S.A.S. no controla ni es responsable por las políticas de privacidad, el contenido, la disponibilidad o las prácticas de tratamiento de datos implementadas por dichos sitios.

Se recomienda al usuario revisar las políticas correspondientes antes de suministrar información personal.

122. Actualización de la Política de Privacidad

LLANTAS Y TIRES S.A.S. podrá actualizar las disposiciones relacionadas con el tratamiento de datos personales cuando resulte necesario por cambios legales, tecnológicos, operativos o comerciales.

Las modificaciones serán publicadas en el sitio web y entrarán en vigor desde la fecha indicada en la actualización, sin afectar los derechos reconocidos a los titulares por la legislación vigente.