



POLÍTICA DE USO DEL SITIO WEB Y TÉRMINOS Y CONDICIONES

**FRANQUICIAS ALIMENTICIAS FRANCEB CIA. LTDA.
LCR PRODUCTOS & SERVICIOS CIA. LTDA.**

Versión 1.0

El auténtico sabor del mar
DIRECTO A TU MESA

Control de versiones y aprobación.

Versión	Fecha	Descripción	Elaborado por	Aprobado por
1.0	27/04/2026	Emisión inicial de la Política de Uso del Sitio Web y Términos y Condiciones	Asesores externos en protección de datos personales y entorno digital	Representante Legal / Gerencia General

Datos de identificación.

Campo	Información
Responsable del tratamiento.	FRANQUICIAS ALIMENTICIAS FRANCEB CIA. LTDA. RUC 1792568749001 Calle Manuel Mogollón N45-11 y José Paredes Tamarindo, Distrito Metropolitano de Quito, Pichincha, Ecuador.
Responsable del tratamiento.	LCR PRODUCTOS & SERVICIOS CIA. LTDA. 1791950356001 Calle de los Aceitunos E3-76 y AV. Eloy Alfaro Distrito Metropolitano de Quito, Pichincha, Ecuador.
Marca comercial.	Los Cebiches de la Rumiñahui
Delegado de Protección de Datos Personales.	Juan Felipe Rivas Bock
Canal específico para protección de datos.	dpd_lcr@lcrcebiches.com
Autoridad de control.	Superintendencia de Protección de Datos Personales del Ecuador (SPDP), a través de sus canales oficiales vigentes.

CONTENIDO

Control de documento.....	2
Control de versiones y aprobación.....	2
Datos de identificación del proveedor y responsable.....	2
Contenido.....	3
1. Objeto, alcance y naturaleza del sitio web.....	4
2. Identificación del proveedor, contacto y relación con otros documentos.....	4
3. Definiciones prácticas del entorno digital.....	4

4. Aceptación de los términos y capacidad de uso.....	5
5. Servicios disponibles en el sitio web.....	5
6. Registro, cuenta de usuario, contraseña e inicio de sesión con terceros.....	6
7. Proceso de pedido, contratación electrónica y confirmación.....	6
8. Productos, precios, disponibilidad, imágenes y promociones.....	6
9. Pagos en línea, seguridad transaccional y facturación electrónica.....	7
10. Cobertura, entrega a domicilio, horarios y recepción del pedido.....	7
11. Cambios, cancelaciones, devoluciones, reversos y reclamos.....	8
12. Formularios de contacto, sugerencias, geolocalización y comunicaciones.....	8
13. Propiedad intelectual, uso permitido y conductas prohibidas.....	8
14. Enlaces, integraciones y servicios de terceros.....	9
15. Privacidad, protección de datos personales y cookies.....	9
16. Seguridad, disponibilidad, continuidad y responsabilidad.....	10
17. Modificaciones, vigencia y publicación.....	10
18. Ley aplicable, derechos del consumidor y solución de controversias.....	10
19. Normativa y documentos considerados.....	10

1. Objeto, alcance y naturaleza del sitio web.

Esta Política de Uso del Sitio Web y Términos y Condiciones regula el acceso, navegación, registro, compra, pago, facturación, atención de reclamos, uso de formularios, geolocalización, interacción con terceros y demás funcionalidades disponibles en el sitio web de Los Cebiches de la Rumiñahui.

El sitio web constituye un canal digital comercial y de atención. Su finalidad es permitir al usuario conocer productos, locales, horarios, canales de contacto, realizar pedidos cuando el servicio esté disponible, gestionar información de pago y facturación, presentar sugerencias o reclamos y acceder a otros servicios relacionados con la marca.

Estos términos aplican al sitio web, sus subpáginas, formularios, carrito de compras, módulos de registro, pasarelas de pago, enlaces de facturación electrónica, herramientas de localización de sucursales y cualquier funcionalidad digital conectada al dominio oficial de las Compañías. No regulan las condiciones particulares de aplicaciones de delivery, redes sociales, pasarelas, bancos o plataformas de terceros, salvo en lo que corresponda a la interacción de FRANCEB y LCR con dichos servicios.

El uso del sitio web implica el entendimiento de estos términos. Si el usuario no está de acuerdo, debe abstenerse de utilizar funcionalidades transaccionales, crear cuentas, enviar formularios o realizar pedidos por este medio. El sitio web es operado por FRANQUICIAS ALIMENTICIAS FRANCEB CIA. LTDA. (RUC 1792568749001), en su calidad de empresa franquiciadora y titular de los canales digitales centralizados de la marca Los Cebiches de la Rumiñahui. Según la interacción específica del usuario, puede intervenir LCR PRODUCTOS & SERVICIOS CIA. LTDA. (RUC 1791950356001) como responsable de la operación productiva. Cada empresa actuará como responsable del tratamiento en el ámbito de su propia operación y publica su política de protección de datos en la página de protección de datos del sitio web.

2. Identificación del proveedor, contacto y relación con otros documentos.

Para efectos de esta política, intervienen en el canal digital LCR PRODUCTOS & SERVICIOS CIA. LTDA. y corresponde a la entidad a cargo de la producción; y FRANQUICIAS ALIMENTICIAS FRANCEB CIA. LTDA., que corresponde a la entidad responsable de la comercialización.

Para asuntos comerciales, pedidos, locales, horarios, cobertura, reclamos de consumo, anulaciones o soporte operativo, el usuario deberá utilizar los canales comerciales publicados en el sitio web o aquellos que las entidades habiliten en cada momento, según corresponda.

Para asuntos relativos a protección de datos personales, ejercicio de derechos, revocatoria del consentimiento, oposición a comunicaciones comerciales o consultas de privacidad, el canal habilitado es dpd_lcr@lcrcebiches.com. El Delegado de Protección de Datos Personales designado es Juan Felipe Rivas Bock.

Esta política debe leerse conjuntamente con la Política General de Protección de Datos Personales, la Política de Cookies, los avisos de privacidad por canal, las condiciones particulares visibles durante el proceso de compra y las demás políticas comerciales o de servicio que resulten aplicables. En caso de diferencia, prevalecerá la condición específica únicamente respecto del tratamiento, servicio o promoción concreta que regule, siempre que no restrinja derechos irrenunciables del consumidor ni del titular de datos.

3. Definiciones prácticas del entorno digital.

Término	Definición
Usuario	Persona natural que accede, navega, consulta, se registra, compra, solicita factura, presenta reclamos o interactúa con el sitio web.
Cuenta de usuario	Registro digital asociado a un correo electrónico, credenciales y datos mínimos necesarios para operar funcionalidades del sitio.
Pedido	Solicitud de productos realizada por el usuario a través del sitio web, call center u otros canales habilitados, sujeta a disponibilidad, cobertura, horario, pago y confirmación.
Carrito	Herramienta digital que permite seleccionar productos antes de confirmar el pedido.
Pasarela de pago	Proveedor externo que procesa pagos electrónicos, valida transacciones y aplica sus propios controles de seguridad.
Factura electrónica	Comprobante tributario emitido conforme a la normativa aplicable y accesible por los medios habilitados para consulta o descarga.
Geolocalización	Funcionalidad que permite ubicar al usuario o consultar sucursales cercanas, siempre que el usuario autorice o proporcione la información necesaria.
Cookies	Archivos o tecnologías similares usados para funcionamiento del sitio, analítica, preferencias, seguridad o publicidad, según la configuración y la política de cookies.
Terceros digitales	Pasarelas, proveedores tecnológicos, redes sociales, herramientas de facturación, servicios de mapas, servicios de analítica, bancos u otros operadores externos integrados al sitio.

4. Aceptación de los términos y capacidad de uso.

El usuario acepta estos términos al navegar por el sitio, crear una cuenta, iniciar sesión, utilizar formularios, activar funcionalidades de ubicación, añadir productos al carrito, confirmar un pedido, efectuar un pago o interactuar con servicios digitales vinculados al sitio.

El sitio está dirigido a personas con capacidad legal para contratar. Las personas menores de edad deberán utilizarlo con autorización y supervisión de sus padres, representantes legales o personas legalmente responsables. FRANCEB podrá rechazar o cancelar pedidos cuando advierta uso fraudulento, suplantación, información falsa, imposibilidad de entrega, incumplimiento de estos términos o riesgo para la seguridad del canal.

El usuario declara que la información que proporciona es veraz, completa, actualizada y propia o que cuenta con autorización suficiente para entregarla. Cuando el usuario ingrese datos de una tercera persona como destinatario del pedido, contacto de entrega o datos de facturación, declara estar autorizado para ello y asume la responsabilidad por la exactitud de esa información.

5. Servicios disponibles en el sitio web.

El sitio web puede permitir, según disponibilidad técnica y operativa, las siguientes funcionalidades:

- **Consulta de información comercial:** menú, categorías de productos, locales, horarios, cobertura, promociones, canales de contacto y otra información de la marca.
- **Pedidos en línea:** selección de productos, carrito, ingreso de datos de entrega y facturación, confirmación de pedido y seguimiento operativo cuando esté disponible.
- **Pagos electrónicos:** uso de pasarelas de pago y entidades financieras externas para procesar transacciones, validaciones, reversos o conciliaciones.
- **Facturación electrónica:** emisión y consulta de comprobantes electrónicos a través de los medios habilitados.
- **Registro e inicio de sesión:** creación de cuenta, recuperación de contraseña, inicio de sesión y, si está habilitado, autenticación mediante terceros como redes sociales.
- **Sugerencias y contacto:** envío de comentarios, preguntas, recomendaciones, reclamos o requerimientos a través de formularios o canales de atención.
- **Localización de sucursales:** búsqueda de locales, rutas, distancias o uso de ubicación del usuario, cuando la funcionalidad esté habilitada y sea autorizada.

FRANCEB podrá modificar, suspender, reemplazar o retirar funcionalidades del sitio por razones operativas, tecnológicas, comerciales, de seguridad, cumplimiento normativo, mantenimiento, prevención de fraude o mejora del servicio.

6. Registro, cuenta de usuario, contraseña e inicio de sesión con terceros.

El usuario podrá crear una cuenta cuando el sitio lo permita. Para ello, podrá requerirse correo electrónico, contraseña y demás datos mínimos necesarios para habilitar el acceso, gestionar pedidos, recuperar credenciales, prevenir uso indebido y mantener la trazabilidad del canal.

El usuario es responsable de mantener la confidencialidad de sus credenciales, cerrar sesión en dispositivos compartidos, no compartir su contraseña y notificar inmediatamente cualquier acceso no autorizado o sospecha de compromiso de su cuenta.

FRANCEB no solicitará por correo, llamada, mensaje o formulario general claves bancarias, PIN, códigos CVV, contraseñas de banca electrónica ni datos completos de tarjetas fuera del entorno seguro de la pasarela de pago. Cualquier solicitud de este tipo debe considerarse sospechosa y reportarse por los canales oficiales.

Si el sitio permite iniciar sesión con servicios de terceros, como redes sociales, el usuario entiende que dicho tercero podrá tratar datos conforme a sus propias políticas. FRANCEB y LCR solo recibirán los datos necesarios para habilitar la funcionalidad y deberá tratar esa información conforme a la normativa de protección de datos personales.

7. Proceso de pedido, contratación electrónica y confirmación.

El proceso de pedido en el sitio web podrá incluir la selección de productos, revisión del carrito, ingreso de datos de contacto, entrega y facturación, selección de medio de pago, aceptación de términos, confirmación de compra y generación de comprobante o confirmación electrónica.

La inclusión de productos en el carrito no implica reserva, bloqueo de inventario ni aceptación definitiva del pedido. El pedido se entenderá recibido cuando el usuario complete los pasos exigidos por el sitio. La aceptación operativa estará sujeta a disponibilidad del producto, horario, cobertura, validación de pago, datos correctos, capacidad de preparación, seguridad del canal y confirmación por FRANCEB y LCR o por el sistema habilitado.

FRANCEB podrá rechazar, cancelar o corregir pedidos cuando exista error manifiesto de precio, producto, disponibilidad, cobertura, duplicidad, fallas de pago, indicios de fraude, incumplimiento de estos términos, imposibilidad logística o causas ajenas al control razonable de las Compañías. En esos casos, se informará al usuario por los medios disponibles y, si ya existió cobro, se gestionará el reverso o devolución conforme a la pasarela, entidad financiera y normativa aplicable.

Los mensajes de datos, comprobantes, registros de sistema, logs, confirmaciones electrónicas, correos, identificadores de transacción y demás evidencias digitales podrán ser utilizados para demostrar la existencia, trazabilidad y condiciones de la interacción digital, sin perjuicio de los derechos del usuario.

8. Productos, precios, disponibilidad, imágenes y promociones.

Los productos, imágenes, descripciones, categorías, disponibilidad, precios, promociones, combos, costos de envío, recargos o condiciones comerciales visibles en el sitio tienen finalidad informativa y transaccional. Pueden variar por ciudad, local, horario, disponibilidad, temporada, canal, promociones vigentes, errores de sistema o decisiones comerciales.

Las imágenes de productos son referenciales. Puede existir variación razonable en presentación, empaque, acompañamientos, disponibilidad de ingredientes, tamaños o apariencia final del producto, sin afectar los derechos del consumidor cuando exista incumplimiento, defecto, error sustancial o entrega distinta a lo ofrecido.

Los precios publicados deberán entenderse en dólares de los Estados Unidos de América y, cuando corresponda, incluirán o discriminarán impuestos, cargos de envío, tasas de servicio u otros valores antes de la confirmación del pedido. En caso de error evidente de precio, FRANCEB y LCR podrán corregirlo y permitir al usuario confirmar el pedido al precio correcto o cancelarlo.

Las promociones se regirán por las condiciones específicas publicadas para cada campaña: vigencia, cobertura, productos incluidos, restricciones, límites por usuario, canal aplicable, acumulabilidad, disponibilidad y condiciones de redención. La omisión de condiciones específicas no autoriza usos abusivos, fraudulentos o incompatibles con la finalidad de la promoción.

Los usuarios con alergias, intolerancias alimentarias, restricciones de salud o requerimientos especiales deberán consultar por los canales oficiales antes de confirmar el pedido. El sitio no debe utilizarse para enviar información sensible de salud por formularios generales, salvo que sea estrictamente necesario y se habilite un canal idóneo.

9. Pagos en línea, seguridad transaccional y facturación electrónica.

Los pagos electrónicos se procesan mediante pasarelas, bancos, adquirentes u otros proveedores autorizados. Estos terceros aplican sus propios controles de validación, autenticación, prevención de fraude, conciliación, reverso y seguridad transaccional.

FRANCEB no almacena códigos CVV, PIN, claves bancarias ni datos completos de tarjetas fuera de los entornos autorizados por los proveedores de pago. Las Compañías podrán recibir identificadores de transacción, estado del pago, monto, fecha, referencia del pedido, datos enmascarados o tokenizados y demás información necesaria para confirmar, conciliar, atender reclamos, prevenir fraude y cumplir obligaciones contables o tributarias.

El usuario debe proporcionar datos correctos para facturación. Si solicita factura, deberá ingresar la información tributaria requerida, como nombres, razón social, cédula o RUC, correo electrónico, dirección y demás datos exigidos por la normativa aplicable y el sistema de facturación.

La factura electrónica podrá estar disponible a través de plataformas o enlaces externos autorizados. El usuario será responsable de revisar sus datos antes de la emisión del comprobante. Las correcciones, anulaciones o reemisiones se gestionarán conforme a normativa tributaria, procedimientos internos y disponibilidad del sistema.

10. Cobertura, entrega a domicilio, horarios y recepción del pedido.

La entrega a domicilio estará sujeta a cobertura geográfica, disponibilidad del local, horario de atención, condiciones climáticas, tráfico, seguridad, restricciones de movilidad, disponibilidad de repartidores, validación de dirección y demás factores operativos.

Los horarios, zonas de cobertura y canales de atención vigentes serán los publicados en el sitio web o informados durante el proceso de pedido. FRANCEB, como administradora del sitio, podrá modificarlos sin necesidad de aviso individual.

El usuario debe ingresar una dirección exacta, número de contacto activo, referencias de entrega y cualquier instrucción necesaria para facilitar la entrega. La información incompleta, incorrecta o no verificable puede generar retrasos, imposibilidad de entrega, cancelación o costos adicionales, según el caso.

El pedido podrá ser recibido por el usuario o por una persona autorizada en la dirección indicada. La entrega a un tercero que se encuentre en el lugar y aparente estar autorizado podrá considerarse válida cuando existan elementos razonables de confirmación, sin perjuicio de reclamos legítimos por error comprobado.

Por tratarse de alimentos preparados y productos perecederos, el usuario debe revisar el pedido al recibirlo y reportar inmediatamente inconsistencias, faltantes, derrames, producto incorrecto, problemas de calidad o cualquier novedad relevante por los canales habilitados.

11. Cambios, cancelaciones, devoluciones, reversos y reclamos.

El usuario podrá solicitar cambios o cancelaciones antes de que el pedido haya sido aceptado, preparado, despachado o entregado, según el estado operativo informado por FRANCEB y LCR o por el canal correspondiente.

Una vez iniciado el proceso de preparación o despacho de alimentos perecederos, la cancelación podrá no ser procedente, salvo error imputable a FRANCEB y LCR, producto no disponible, cobro incorrecto, imposibilidad de entrega atribuible a las Compañías, defecto de calidad, entrega de producto equivocado u otros supuestos protegidos por la normativa de defensa del consumidor.

Los reclamos por pedidos deberán presentarse tan pronto como el usuario detecte la novedad, adjuntando número de pedido, comprobante, fotografías cuando sea pertinente, descripción clara del problema, datos de contacto y cualquier evidencia que permita verificar el caso.

Las soluciones podrán incluir corrección del pedido, reposición, nota de crédito, reverso, devolución, compensación comercial u otra medida proporcional, según la naturaleza del caso, evidencia disponible, normativa aplicable, políticas comerciales y condiciones de la pasarela o entidad financiera.

Los tiempos de reverso o devolución pueden depender de bancos, adquirentes, pasarelas, redes de tarjetas u otros terceros. FRANCEB gestionará la solicitud cuando corresponda, pero no controla todos los plazos operativos de dichos terceros.

12. Formularios de contacto, sugerencias, geolocalización y comunicaciones.

El sitio puede habilitar formularios de contacto o sugerencias para recibir comentarios, preguntas, recomendaciones, reclamos o solicitudes. El usuario deberá evitar incluir información innecesaria, sensible, de salud, financiera completa, claves, contraseñas o datos de terceros que no sean indispensables para atender el requerimiento.

Cuando el usuario active funcionalidades de ubicación para encontrar locales cercanos o calcular rutas, el navegador, dispositivo o proveedor de mapas podrá solicitar autorización. FRANCEB y LCR tratarán la ubicación únicamente para la finalidad informada y durante el tiempo necesario, salvo que exista otra base legítima de conservación.

FRANCEB podrá enviar comunicaciones operativas relacionadas con pedidos, pagos, facturación, seguridad de cuenta, cambios de servicio, reclamos o solicitudes del usuario. Las comunicaciones comerciales o promocionales se realizarán conforme a la base legitimadora aplicable, permitiendo mecanismos de baja, oposición o revocatoria cuando corresponda.

13. Propiedad intelectual, uso permitido y conductas prohibidas.

La marca Los Cebiches de la Rumiñahui, logotipos, signos distintivos, fotografías, diseños, textos, menú, contenidos, software, interfaz, gráficos, videos, bases de datos, estructura del sitio y demás elementos protegidos pertenecen a FRANCEB, LCR o a terceros autorizados.

El usuario puede navegar y utilizar el sitio únicamente para fines personales, lícitos, informativos y transaccionales relacionados con los servicios ofrecidos. No se concede licencia alguna sobre marcas, contenidos, software, bases de datos o elementos protegidos.

Se prohíbe expresamente:

1. Usar el sitio para fines ilícitos, fraudulentos, abusivos, engañosos o contrarios a la buena fe.
2. Suplantar identidad, crear cuentas falsas, manipular pedidos, promociones, pagos o reclamos.
3. Introducir malware, interferir con la seguridad, alterar funcionalidades, explotar vulnerabilidades o realizar pruebas no autorizadas.
4. Extraer masivamente información, hacer scraping, copiar bases de datos, replicar contenidos o usar marcas sin autorización.
5. Enviar información falsa, ofensiva, difamatoria, discriminatoria, confidencial de terceros o datos personales sin autorización.
6. Utilizar el sitio para revender productos, competir de forma desleal, automatizar pedidos o afectar la operación normal.

FRANCEB podrá bloquear cuentas, suspender funcionalidades, rechazar pedidos, conservar evidencias, reportar incidentes y ejercer acciones legales cuando identifique conductas prohibidas o riesgos para el canal digital.

14. Enlaces, integraciones y servicios de terceros.

El sitio puede contener enlaces o integraciones con plataformas externas, incluyendo facturación electrónica, pasarelas de pago, bancos, redes sociales, mapas, analítica, proveedores tecnológicos, aplicaciones de delivery u otros servicios de terceros.

Cuando el usuario acceda a un sitio, plataforma o servicio de un tercero, dicho tercero podrá aplicar sus propios términos, políticas de privacidad, medidas de seguridad, mecanismos de autenticación, cookies y reglas de atención. FRANCEB no controla integralmente esos entornos y no responde por

fallas, contenidos, indisponibilidad o prácticas ajenas a su esfera razonable de control, sin perjuicio de las responsabilidades que legalmente le correspondan por sus propios encargados o proveedores.

FRANCEB procurará seleccionar proveedores que ofrezcan garantías razonables de seguridad, confidencialidad, continuidad, protección de datos y cumplimiento contractual, especialmente cuando traten datos personales por cuenta de las Compañías.

15. Privacidad, protección de datos personales y cookies.

FRANCEB trata datos personales de usuarios del sitio web para habilitar navegación, registro, compra en línea, toma de pedidos, validación de pagos, facturación, prevención de fraude, seguridad del canal, atención de reclamos, sugerencias, análisis comercial, mejora del sitio, comunicaciones operativas y, cuando corresponda, marketing o personalización.

Las categorías de datos pueden incluir nombres, apellidos, correo electrónico, teléfono, dirección de entrega, dirección de facturación, cédula o RUC, datos del pedido, datos transaccionales, identificadores de pago, IP, dispositivo, logs, cookies, ubicación aproximada o precisa cuando se autorice, mensajes enviados por formularios y demás información necesaria para cada finalidad.

Las bases legitimadoras principales son ejecución contractual o medidas precontractuales, obligación legal tributaria y de defensa del consumidor, interés legítimo en seguridad, prevención de fraude, trazabilidad, mejora del canal y atención, y consentimiento para cookies no necesarias, marketing opcional, geolocalización precisa o finalidades que lo requieran.

El usuario puede ejercer sus derechos de información, acceso, rectificación, actualización, eliminación, oposición, suspensión, portabilidad, revocatoria del consentimiento y no ser objeto de decisiones automatizadas cuando proceda, mediante el correo dpd_lcr@lcrcebiches.com o el canal que FRANCEB y LCR habiliten.

El sitio podrá utilizar cookies técnicas necesarias para funcionamiento, seguridad, carrito, sesión o preferencias; cookies analíticas para medición y mejora; y cookies publicitarias o de terceros cuando estén habilitadas. Las cookies no necesarias deberán gestionarse conforme a la Política de Cookies y al mecanismo de consentimiento o configuración que FRANCEB implemente.

Esta sección no sustituye la Política General de Protección de Datos Personales ni la Política de Cookies. Es una capa informativa específica para el entorno digital. El usuario puede consultar las políticas de protección de datos de cada empresa del grupo (FRANCEB O LCR) en la sección de Protección de Datos del sitio web, donde se identificará qué empresa actúa como responsable en cada tipo de interacción. Para ejercer derechos, el canal unificado es dpd_lcr@lcrcebiches.com, donde el Delegado de Protección de Datos identificará la empresa responsable y canalizará la solicitud.

16. Seguridad, disponibilidad, continuidad y responsabilidad.

FRANCEB adoptará medidas razonables de seguridad técnica, organizativa, jurídica y administrativa para proteger el sitio web, las cuentas, los pedidos, las transacciones, la información personal y la continuidad del canal digital, considerando el estado de la técnica, los riesgos, la naturaleza de los datos y la capacidad operativa.

Sin perjuicio de lo anterior, el sitio puede presentar interrupciones, errores, mantenimiento, incidentes de terceros, fallas de conectividad, indisponibilidad de pasarelas, problemas de geolocalización, demoras de proveedores, ataques informáticos o eventos ajenos al control razonable de FRANCEB y LCR.

FRANCEB no será responsable por daños derivados de uso indebido del sitio por parte del usuario, entrega de información falsa o incompleta, pérdida de credenciales por culpa del usuario, fallas de

dispositivos o redes del usuario, actos de terceros no controlados, caso fortuito o fuerza mayor, salvo en aquello que legalmente le sea imputable.

Nada en estos términos limita derechos irrenunciables del consumidor, derechos de protección de datos personales, garantías legales, responsabilidad por dolo o culpa grave, ni obligaciones que no puedan excluirse conforme a la normativa ecuatoriana.

17. Modificaciones, vigencia y publicación.

FRANCEB podrá actualizar estos términos por cambios normativos, regulatorios, tecnológicos, comerciales, operativos, de seguridad, de proveedores, de funcionalidades del sitio, de medios de pago, de cobertura o de políticas internas.

La versión vigente será la publicada en el sitio web o comunicada por los canales oficiales. Cuando el cambio sea sustancial y afecte de forma relevante derechos de usuarios o titulares de datos, FRANCEB procurará informar por medios razonables, tales como aviso en el sitio, correo electrónico, actualización de fecha de vigencia o mecanismos equivalentes.

El uso continuado del sitio después de publicada una actualización implica aceptación de los términos modificados, salvo que la ley exija un consentimiento o aceptación específica para determinada condición.

18. Ley aplicable, derechos del consumidor y solución de controversias.

Estos términos se rigen por la legislación de la República del Ecuador, incluyendo normativa civil, mercantil, tributaria, comercio electrónico, defensa del consumidor, protección de datos personales y demás normas aplicables.

FRANCEB procurará resolver los reclamos de consumo y controversias derivadas del canal digital de forma directa, clara, documentada y proporcional. Para ello, el usuario debe presentar la información necesaria que permita identificar el pedido, la transacción, la novedad y la solución solicitada.

Si no se alcanza una solución directa, el usuario podrá acudir a las autoridades competentes o mecanismos de tutela reconocidos por la normativa ecuatoriana. Cualquier referencia a jurisdicción o competencia se entenderá sin perjuicio de los derechos irrenunciables del consumidor y de los titulares de datos personales.

19. Normativa y documentos considerados.

- Constitución de la República del Ecuador, especialmente los derechos de protección de datos personales, consumidores y usuarios.
- Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y su Reglamento General.
- Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos, y su Reglamento General.
- Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y su Reglamento General.
- Resoluciones, guías y criterios de la Superintendencia de Protección de Datos Personales del Ecuador, en lo que resulte aplicable.
- Política General de Protección de Datos Personales de FRANCEB Y LCR versión 1.0.

VERSIÓN APROBADA POR GERENCIAL GENERAL.