

Términos y Condiciones - PambaClick

Fecha de última actualización: 5 de marzo de 2026

1. Objeto

Los presentes Términos y Condiciones (en adelante, los "Términos") regulan el acceso y/o uso que el usuario haga de la aplicación y sitio web PambaClick para solicitar productos y servicios ofrecidos por comercios aliados y entregados por repartidores independientes.

2. Aceptación

Al registrarse, acceder o utilizar la Plataforma, el usuario declara haber leído, entendido y aceptado íntegramente estos Términos, así como la Política de Privacidad. Si el usuario no está de acuerdo, deberá abstenerse de utilizar la Plataforma.

3. Naturaleza del servicio

PambaClick actúa como una plataforma de intermediación que pone en contacto a usuarios, comercios aliados y repartidores independientes, facilitando el pedido, pago y entrega de productos. **PambaClick no fabrica, prepara ni vende los productos**, y la responsabilidad sobre su calidad y condiciones recae en el comercio que los ofrece.

4. Registro de usuario y veracidad de la información

Para utilizar la Plataforma, el usuario debe registrarse proporcionando información verdadera, exacta y actualizada. El usuario es responsable de custodiar la confidencialidad de sus credenciales de acceso y de toda actividad realizada desde su cuenta.

PambaClick podrá suspender o cancelar cuentas que presenten datos falsos, uso indebido o incumplimiento de estos Términos.

5. Uso adecuado de la Plataforma

El usuario se compromete a:

- Hacer un uso personal y legítimo de la Plataforma.
- No utilizarla para fines ilícitos, fraudulentos o que afecten derechos de terceros.
- No interferir con la operación de la aplicación ni intentar acceder a sistemas o datos sin autorización.
- Mantener un trato respetuoso hacia comercios, repartidores y personal de soporte.

6. Pedidos, precios y pagos

Los productos, precios, cargos de envío y promociones visibles en la Plataforma son establecidos por los comercios aliados y/o por PambaClick, según corresponda.

- El usuario debe revisar cuidadosamente la información del pedido antes de confirmarlo.

- El valor final puede incluir cargo por servicio, costo de envío, propinas u otros cargos, que se mostrarán antes de la confirmación.
- El pago podrá realizarse a través de los medios habilitados.

7. Entregas

Los tiempos de entrega son estimados y pueden variar según la disponibilidad del comercio, el tráfico, el clima y otros factores ajenos a PambaClick. El usuario se compromete a estar localizable en el número de contacto y dirección indicados durante la franja estimada de entrega.

Si por causas atribuibles al usuario no se logra la entrega (dirección incorrecta, falta de respuesta, etc.), el pedido podrá considerarse entregado o cancelado sin reembolso total, según las políticas visibles en la Plataforma.

8. Cancelaciones, reembolsos y reclamos

Las condiciones de cancelación y reembolso se indicarán en la Plataforma y podrán variar según el estado del pedido. En general:

- Los pedidos pueden ser cancelados solo antes de que el comercio haya iniciado la preparación, salvo indicación distinta en la aplicación.
- Una vez preparado o en ruta, el pedido usualmente no es reembolsable, salvo que medien fallas atribuibles al comercio o al repartidor.
- Cualquier reclamo deberá canalizarse por los medios oficiales de soporte dentro de un plazo razonable tras la entrega.

9. Comentarios, calificaciones y contenidos generados por el usuario

El usuario puede dejar comentarios y calificaciones sobre comercios y pedidos. Dicho contenido deberá cumplir la Guía sobre comentarios de PambaClick y la normativa aplicable. PambaClick podrá moderar, ocultar o eliminar contenidos que considere inapropiados o que vulneren derechos de terceros.

10. Propiedad intelectual

La Plataforma, su código, diseño, logotipos, marcas, textos e imágenes son titularidad de PambaClick o de terceros licenciantes, y están protegidos por las leyes aplicables de propiedad intelectual. El usuario no adquiere ningún derecho de propiedad sobre dichos elementos por el mero uso de la Plataforma.

11. Responsabilidad

En la medida permitida por la ley, PambaClick no será responsable por:

- La calidad, cantidad, estado, inocuidad o composición de los productos suministrados por los comercios.
- Retrasos o fallas en la entrega causados por circunstancias de fuerza mayor o hechos imputables a terceros.
- Daños indirectos, lucro cesante o pérdida de datos derivados del uso o imposibilidad de uso de la Plataforma.

Nada de lo anterior limita la responsabilidad de PambaClick en los casos en que no pueda ser excluida conforme a la ley aplicable.

12. Suspensión y terminación

PambaClick puede suspender o terminar el acceso del usuario a la Plataforma, total o parcialmente, en caso de incumplimiento de estos Términos, uso fraudulento o sospecha razonable de actividades ilícitas.

13. Modificaciones

PambaClick puede modificar estos Términos en cualquier momento. Las modificaciones se publicarán en la Plataforma e indicarán la fecha de entrada en vigencia. El uso continuado del servicio después de esa fecha implica la aceptación de los nuevos Términos.

14. Ley aplicable y jurisdicción

Salvo que la normativa de protección al consumidor disponga otra cosa, estos Términos se regirán por las leyes de la República del Ecuador, y las controversias se someterán a los tribunales competentes del domicilio de PambaClick o del usuario, según corresponda.