



POLÍTICA DE CAMBIO

Si has adquirido un producto en **Escaleras de Colombia**, tienes la posibilidad de solicitar un cambio o devolución dentro de los **primeros diez (14) días calendario** posteriores a la fecha de entrega. Puedes hacerlo de las siguientes maneras:

1. **En nuestra tienda física:** Visita nuestra tienda ubicada en **Av. Crisanto Luque # 47 A – 25 en Cartagena** y realiza el cambio o devolución directamente.
2. **Llamando a nuestro número en Cartagena:** Comunícate al **+605 (1) 662 8392** para gestionar el cambio o devolución.
3. **Por correo electrónico:** Escríbenos a **pqr@escalerasdecolombia.com** para iniciar el proceso.

Requisitos para el cambio o devolución:

- Presenta la **factura de compra o guía de despacho** para facilitar el proceso.
- El producto debe estar en su **empaquete original**, sin haber sido utilizado y sin haber sido armado (si aplica).

Si deseas cambiar un producto adquirido a través de nuestra página web, ten en cuenta lo siguiente:

- Los **costos de transporte** para la recolección de la mercancía y el nuevo envío serán asumidos por ti.
- Esto no afecta las **garantías legales** y otros derechos reconocidos al consumidor por la legislación vigente.
- Si solicitas un cambio por un producto de **mayor valor** al que pagaste inicialmente o con **características diferentes**, deberás cubrir la diferencia de precio.

En **Escaleras de Colombia**, nos esforzamos por brindarte lo mejor en producto, estilo, tendencia y calidad. ¡Gracias por confiar en nosotros!



TÉRMINOS DE GARANTÍA

En **Escaleras de Colombia**, queremos asegurarnos de que tengas una experiencia satisfactoria con nuestros productos. Por eso, aquí te presentamos los términos de garantía y las políticas de cambios:

1. **Verificación al momento de la entrega:** Al recibir tu mercancía, verifica las cantidades y el estado del producto. Si realizaste la compra en nuestra tienda física, ten en cuenta que no aceptamos reclamos posteriores.
2. **Plazo para cambios:** Tienes **diez (14) días calendario** para solicitar un cambio o devolución. El producto debe estar en su **empaque original** y sin haber sido armado o utilizado.
3. **Productos de saldo:** Los productos en oferta o con descuento no son elegibles para cambios.
4. **Garantía para escaleras:**
 - Cubrimos defectos de fabricación en estructura, mecanismos y materiales durante **1 año**.
 - No cubrimos daños causados por una mala instalación realizada por el cliente.
5. **Exclusiones de garantía:**
 - No cubrimos deterioros en estructura, materiales y acabados debido a uso indebido, golpes, exposición a luz solar o artificial, condiciones climáticas adversas, humedad o uso de productos inadecuados.
 - La garantía se aplica después de una revisión técnica.
6. **Modificaciones al producto:** Si el cliente realiza modificaciones al producto, se pierde la garantía.
7. **Devoluciones de dinero:** No realizamos devoluciones de dinero.

En **Escaleras de Colombia**, nos esforzamos por brindarte lo mejor en producto, estilo, tendencia y calidad. ¡Gracias por confiar en nosotros!



ANULACIÓN DE COMPRA

Si necesitas anular una compra, puedes hacerlo de las siguientes maneras:

1. **En nuestra tienda física:** Visita nuestra tienda ubicada en **Av. Crisanto Luque # 47 A – 25 en Cartagena** y realiza el cambio o devolución directamente.
2. **Llamando a nuestro número en Cartagena:** Comunícate al **+57 (605) 662 8392** para gestionar el cambio o devolución.
3. **Por correo electrónico:** Escríbenos a **pqr@escalerasdecolombia.com** para iniciar el proceso.

Es importante tener en cuenta lo siguiente:

- Si el producto ya fue enviado por **Escaleras de Colombia** a la dirección que proporcionaste, no se te devolverá el costo del envío.

Además, queremos informarte que, aunque nuestro sitio es seguro, no está exento de errores. Por lo tanto, los usuarios reconocen y aceptan que la información general, características de los productos y precios pueden variar debido a errores humanos, tecnológicos o manipulación por terceros. Cada transacción está sujeta a verificación posterior por parte de nuestra empresa y confirmación por parte tuya como usuario.

Si rechazas la entrega del producto por razones ajenas a la responsabilidad de **Escaleras de Colombia**, el costo del envío no será reembolsado.

En **Escaleras de Colombia**, nos esforzamos por brindarte lo mejor en producto, estilo, tendencia y calidad. ¡Gracias por confiar en nosotros!