POLÍTICA COMERCIAL PARA CLIENTES

ESCALERAS DE COLOMBIA DEL CARIBE LTDA., comprometida con el desarrollo de relaciones comerciales basadas en la transparencia, confianza, calidad y cumplimiento, establece la presente Política Comercial para Clientes con el propósito de definir las condiciones generales que regulan la comercialización de sus productos y servicios.
La empresa reconoce la importancia de proporcionar a sus clientes información clara y oportuna respecto de las condiciones comerciales aplicables a sus productos, cotizaciones, pedidos, formas de pago, entregas, servicios técnicos y demás aspectos relacionados con la relación comercial.

En consecuencia, **ESCALERAS DE COLOMBIA DEL CARIBE LTDA**. establece las siguientes directrices:

1. Las cotizaciones y ofertas comerciales emitidas por ESCALERAS DE COLOMBIA DEL CARIBE LTDA. estarán sujetas a las condiciones, precios, cantidades, referencias, tiempos de entrega y demás especificaciones indicadas en cada documento. La vigencia de las cotizaciones será la establecida en cada oferta comercial. Vencido dicho plazo, las condiciones inicialmente ofrecidas podrán ser modificadas.

2. Los precios de los productos y servicios serán los establecidos en la cotización, oferta comercial o documento correspondiente y estarán sujetos a los impuestos, gravámenes y demás conceptos que resulten aplicables. Cualquier condición comercial especial deberá constar por escrito y ser aceptada por las partes.

3. Los descuentos, promociones y beneficios comerciales estarán sujetos a las condiciones y vigencia establecidas por la empresa. Estos podrán depender de factores como cantidades de compra, referencias, forma de pago, campañas comerciales o acuerdos particulares. Salvo indicación expresa, los descuentos o promociones no serán acumulables.

4. Los pedidos y órdenes de compra deberán contener la información necesaria para su correcta gestión, incluyendo, cuando corresponda, referencia o descripción del producto, cantidad, condiciones comerciales, dirección de entrega, datos de contacto y fecha requerida. La aceptación de un pedido estará sujeta a la disponibilidad del producto, condiciones comerciales acordadas y demás requisitos aplicables.

5. Las formas y condiciones de pago serán las establecidas en la cotización, pedido, factura o acuerdo comercial correspondiente. Los pagos deberán efectuarse únicamente a través de los medios y cuentas oficiales informados por ESCALERAS DE COLOMBIA DEL CARIBE LTDA. Para determinados productos, servicios, fabricaciones especiales o pedidos bajo condiciones particulares, la empresa podrá solicitar anticipos o pagos previos al inicio de la operación.

6. Las ventas a crédito estarán sujetas a evaluación y aprobación previa por parte de ESCALERAS DE COLOMBIA DEL CARIBE LTDA., de acuerdo con las condiciones establecidas para cada cliente. La asignación de un cupo o plazo de crédito no constituye un derecho permanente y podrá ser revisada, modificada, suspendida o cancelada cuando se presenten incumplimientos de pago, cambios en las condiciones comerciales o circunstancias que puedan afectar la relación crediticia.

7. El cumplimiento de las obligaciones de pago será responsabilidad del cliente de acuerdo con los plazos establecidos. La existencia de obligaciones vencidas podrá generar gestiones de cobro y la suspensión temporal de nuevos despachos, pedidos o ventas a crédito, hasta tanto se regularice la situación o se establezcan acuerdos de pago aceptados por la empresa.

8. Los tiempos de entrega serán informados de acuerdo con la disponibilidad de inventario, programación de producción, disponibilidad de materias primas y condiciones logísticas existentes al momento de la venta. Las fechas indicadas serán estimadas, salvo que exista un compromiso específico establecido por escrito. Las situaciones ajenas al control de la empresa que afecten la producción, disponibilidad o transporte podrán generar modificaciones en los tiempos inicialmente informados.

9. Los despachos, entregas y servicios de transporte estarán sujetos a las condiciones establecidas en la cotización o acuerdo comercial. Cuando el transporte sea asumido por el cliente, el costo correspondiente podrá ser cotizado y cobrado de manera independiente. El cliente deberá suministrar información correcta y completa para la entrega, incluyendo dirección, persona de contacto y demás datos necesarios.

10. La recepción de los productos deberá realizarse verificando, en lo posible, las referencias, cantidades y condiciones externas de los mismos. Cualquier novedad relacionada con la entrega deberá ser informada oportunamente a ESCALERAS DE COLOMBIA DEL CARIBE LTDA. a través de los canales oficiales establecidos. Lo anterior se entiende sin perjuicio de las garantías legales y comerciales que resulten aplicables.

11. Los cambios, devoluciones y garantías estarán sujetos a las condiciones, requisitos, procedimientos y excepciones establecidos en la Política de Cambios, Devoluciones y Garantías vigente de ESCALERAS DE COLOMBIA DEL CARIBE LTDA. La presentación de una solicitud no implica por sí misma su aceptación, toda vez que cada caso podrá estar sujeto a revisión documental, comercial y/o técnica, según corresponda.

12. Mantenimientos, reparaciones y almacenamiento: Los servicios de mantenimiento y reparación estarán sujetos a las condiciones establecidas en la Política de Mantenimientos y Reparaciones de ESCALERAS DE COLOMBIA DEL CARIBE LTDA. Los servicios que no se encuentren cubiertos por garantía podrán requerir diagnóstico y cotización previa, así como la aceptación del cliente antes de iniciar los trabajos correspondientes.

    Los productos que, como resultado de un mantenimiento, reparación, garantía o cualquier otro servicio, permanezcan en las instalaciones de la empresa una vez finalizado el proceso y se encuentren disponibles para entrega o retiro por parte del cliente, estarán sujetos a las condiciones de almacenamiento establecidas en dicha política. El cliente deberá atender oportunamente las comunicaciones de la empresa y realizar el retiro del producto dentro de los plazos establecidos, con el fin de evitar la permanencia prolongada de productos en las instalaciones de ESCALERAS DE COLOMBIA DEL CARIBE LTDA.

13. Los productos fabricados, modificados, personalizados o adquiridos bajo especificaciones particulares del cliente podrán estar sujetos a condiciones comerciales especiales. Una vez iniciados los procesos de fabricación, adquisición o modificación, cualquier solicitud de cancelación, cambio o modificación estará sujeta a evaluación y aceptación por parte de la empresa y podrá generar costos asociados.

14. Las solicitudes, reclamaciones, modificaciones y demás comunicaciones relacionadas con la relación comercial deberán realizarse a través de los canales oficiales establecidos por ESCALERAS DE COLOMBIA DEL

CARIBE LTDA. Los acuerdos o modificaciones efectuados por medios no autorizados no comprometerán a la empresa, salvo que posteriormente sean confirmados por un representante autorizado.

15. ESCALERAS DE COLOMBIA DEL CARIBE LTDA. podrá establecer condiciones comerciales particulares para determinados clientes, productos, proyectos o negociaciones, siempre que estas sean formalizadas por escrito y se encuentren debidamente aceptadas por las partes.

16. La aceptación de una cotización, pedido, orden de compra, factura, contrato o cualquier otro documento comercial, así como la realización de una compra o contratación de servicios, implica la aceptación de las condiciones comerciales aplicables a la operación, junto con las políticas específicas que correspondan.

17. Los Términos y Condiciones publicados en el sitio web de ESCALERAS DE COLOMBIA DEL CARIBE LTDA. serán aplicables a las operaciones y servicios realizados a través de dicho canal, de acuerdo con su alcance y condiciones. Las políticas comerciales y de servicio vigentes podrán complementar dichos términos cuando resulten aplicables a la operación correspondiente.

18. El incumplimiento de las condiciones comerciales acordadas podrá dar lugar a la adopción de las medidas comerciales correspondientes, incluyendo la suspensión de despachos, revisión de condiciones de crédito, modificación de condiciones comerciales o demás actuaciones que resulten procedentes de acuerdo con los acuerdos establecidos y la legislación colombiana aplicable.

La presente política será divulgada a los clientes y demás partes interesadas pertinentes a través de los canales establecidos por ESCALERAS DE COLOMBIA DEL CARIBE LTDA. y será revisada periódicamente y actualizada cuando se presenten cambios normativos, comerciales, organizacionales o en las condiciones de operación que así lo requieran.

La presente política deberá interpretarse conjuntamente con las demás políticas comerciales y de servicio vigentes de la organización, especialmente aquellas relacionadas con cambios, devoluciones, garantías, mantenimientos, reparaciones y almacenamiento.

Firmado a los 13 días de agosto del 2026.

_____

ESTEPHANIA DOMINIQUE CAMACHO ARANGO
Representante Legal
ESCALERAS DE COLOMBIA DEL CARIBE LTDA.

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
13 de agosto del 2026	01	Creación del documento	Coordinadora Administrativa y de Operaciones	Gerencia	Representante legal: Estephania Dominique Camacho