POLÍTICA DE CAMBIOS, DEVOLUCIONES Y GARANTIAS

ESCALERAS DE COLOMBIA DEL CARIBE LTDA., comprometida con la calidad de sus productos y con el establecimiento de relaciones comerciales transparentes y confiables con sus clientes y consumidores, establece la presente Política de Cambios, Devoluciones y Garantías con el propósito de definir las condiciones aplicables a las solicitudes de cambio, devolución, retracto, anulación de compra y reclamaciones relacionadas con la garantía de los productos comercializados por la organización.
La presente política establece los criterios y procedimientos generales para la atención de estas solicitudes, sin perjuicio de los derechos reconocidos a los consumidores por la legislación colombiana vigente y, en particular, por el Estatuto del Consumidor y demás normas que resulten aplicables.

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

1. Las solicitudes de cambio, devolución o anulación podrán realizarse a través de los siguientes canales oficiales de atención de ESCALERAS DE COLOMBIA DEL CARIBE LTDA.:

   - Atención presencial: en la tienda ubicada en el barrio Bosque, Avenida Crisanto Luque No. 47A-25, Cartagena.
   - Líneas de atención telefónica: 319 490 2154 o 315 753 7954.
   - Correo electrónico: ventas@escalerasdecolombia.com.

   El consumidor deberá suministrar la información y documentación necesaria para identificar la compra y gestionar adecuadamente la solicitud.

2. El consumidor podrá solicitar un cambio o devolución dentro de los diez (10) días calendario siguientes a la fecha de entrega del producto, siempre que este se encuentre en su empaque original, sin haber sido armado, instalado o utilizado y no presente daños, deterioros, modificaciones o señales de uso que impidan su posterior comercialización. Para facilitar el proceso, deberá presentar la factura de compra y/o guía de despacho, cuando corresponda.

3. Los productos adquiridos en oferta, promoción o con descuento no serán elegibles para cambio, salvo que se haya establecido expresamente una condición diferente. Esta disposición no afecta los derechos del consumidor

relacionados con la garantía legal, defectos de fabricación o demás derechos reconocidos por la legislación vigente.

4. Cuando el consumidor solicite el cambio por un producto de mayor valor al adquirido inicialmente o por uno con características diferentes que impliquen un mayor precio, deberá asumir la diferencia correspondiente. Cuando el producto solicitado tenga un menor valor, se aplicarán las condiciones comerciales y legales que resulten procedentes.

5. En las compras realizadas mediante mecanismos no presenciales, el consumidor podrá ejercer el derecho de retracto en los términos establecidos en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011 y demás normas aplicables. Cuando legalmente proceda, el retracto deberá solicitarse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la entrega del bien, a través de cualquiera de los canales oficiales establecidos por la empresa. El producto deberá ser devuelto en las condiciones exigidas por la legislación aplicable y, cuando corresponda por la naturaleza del bien, en el mismo estado en que fue recibido.

6. Los costos de transporte asociados a cambios, devoluciones, retractos o anulaciones se determinarán de acuerdo con el motivo de la solicitud.

   Cuando esta obedezca exclusivamente a una decisión del consumidor, como cambio de opinión, error en la elección del producto o selección de una referencia diferente, los costos de transporte de recolección y/o nuevo envío serán asumidos por el consumidor.

   Cuando la situación obedezca a un defecto de fabricación, error en el despacho, entrega de un producto diferente al solicitado, daño ocurrido durante el transporte cuando sea responsabilidad de la empresa o cualquier otra situación atribuible a ESCALERAS DE COLOMBIA DEL CARIBE LTDA., los costos de transporte que correspondan serán asumidos por la empresa.

   Cuando el producto ya haya sido despachado y la cancelación o rechazo de la entrega obedezca a una decisión del consumidor sin responsabilidad de la empresa, los costos de transporte efectivamente generados podrán ser asumidos por el consumidor, de acuerdo con las condiciones de la operación y la legislación aplicable.

7. ESCALERAS DE COLOMBIA DEL CARIBE LTDA. ofrece una garantía de un (1) año, contado a partir de la fecha de entrega del producto, para defectos de fabricación relacionados con la estructura, mecanismos y materiales, sin perjuicio de la garantía legal y demás derechos reconocidos al consumidor

por la legislación vigente. Al recibir el producto, el consumidor deberá verificar las cantidades y condiciones visibles del mismo y reportar oportunamente cualquier novedad. Esta verificación no limita el derecho a reclamar posteriormente por defectos de fabricación que no sean perceptibles al momento de la entrega.

8. La garantía no cubrirá daños o deterioros cuando, mediante revisión técnica, se determine que obedecen a circunstancias diferentes a un defecto de fabricación, incluyendo, entre otras, uso indebido o diferente al recomendado, golpes, accidentes, daños ocasionados por terceros, manipulación, reparación o intervención no autorizada, modificaciones o adaptaciones realizadas al producto, exposición a condiciones climáticas adversas o humedad, uso de productos o sustancias inadecuadas, así como almacenamiento o manipulación inadecuada.

   Cualquier modificación, adaptación, perforación, alteración o intervención realizada al producto sin autorización previa de ESCALERAS DE COLOMBIA DEL CARIBE LTDA. que afecte o pueda afectar su estructura, funcionamiento, características o condiciones de seguridad podrá generar la pérdida de la cobertura de garantía respecto de los daños relacionados con dicha intervención.

9. Las solicitudes de garantía serán recibidas y evaluadas por ESCALERAS DE COLOMBIA DEL CARIBE LTDA. de acuerdo con la naturaleza de la reclamación. Cuando sea necesario determinar el origen de la falla, el producto podrá ser sometido a revisión técnica. La empresa podrá solicitar fotografías, videos, documentos o información adicional que resulte necesaria para realizar la evaluación correspondiente.

10. Al recibir un producto para hacer efectiva la garantía, ESCALERAS DE COLOMBIA DEL CARIBE LTDA. entregará al consumidor una constancia de recepción con la información relacionada con la reclamación. Una vez finalizada la revisión o reparación, se informará al consumidor el resultado correspondiente y, cuando aplique, se entregará constancia de los trabajos realizados.

11. Cuando se determine técnicamente que una falla corresponde a un defecto de fabricación cubierto por la garantía, ESCALERAS DE COLOMBIA DEL CARIBE LTDA. procederá, según corresponda y de conformidad con la legislación vigente, con la reparación del producto, su reposición o la devolución del dinero. Cuando una falla se presente nuevamente después de una reparación realizada en garantía, el caso será nuevamente evaluado y

se procederá de acuerdo con las alternativas y derechos que resulten aplicables.

12. Cuando la revisión técnica determine que la falla o daño no corresponde a un defecto de fabricación cubierto por la garantía, se informará al consumidor. Cuando este solicite la reparación del producto, la empresa podrá realizar el diagnóstico y presentar la cotización correspondiente para su aprobación antes de iniciar los trabajos.

13. Las reparaciones realizadas por ESCALERAS DE COLOMBIA DEL CARIBE LTDA. contarán con la garantía correspondiente sobre el servicio efectuado, de acuerdo con las condiciones establecidas en la respectiva orden de servicio o documento de entrega y la legislación aplicable. Las condiciones relacionadas con la permanencia y retiro de productos recibidos para diagnóstico, garantía o reparación se regirán por la Política de Mantenimientos y Reparaciones vigente.

14. Las solicitudes de anulación o cancelación de compra deberán realizarse a través de los canales oficiales establecidos en esta política. La procedencia de la solicitud dependerá del estado en que se encuentre la operación. Cuando el producto haya sido fabricado, personalizado, modificado o adquirido específicamente bajo las especificaciones del consumidor, la solicitud será evaluada de acuerdo con las condiciones particulares de la operación y la legislación aplicable.

15. Cuando una anulación obedezca a una decisión del consumidor y el producto ya haya sido despachado, se aplicarán las condiciones establecidas en el numeral relacionado con los costos de transporte. Cuando la anulación sea consecuencia de un error, incumplimiento o situación atribuible a ESCALERAS DE COLOMBIA DEL CARIBE LTDA., la empresa asumirá los costos que legalmente correspondan.

16. Cuando se presente un error evidente en la información, características, disponibilidad o precio de un producto debido a causas humanas, tecnológicas o de otra naturaleza, ESCALERAS DE COLOMBIA DEL CARIBE LTDA. informará oportunamente al consumidor y procederá de conformidad con la legislación aplicable, sin desconocer los derechos que legalmente correspondan al consumidor.

17. La presentación de una solicitud de cambio, devolución, retracto, anulación o garantía no implica por sí misma su aceptación. Cada caso será evaluado de acuerdo con las condiciones de la operación, la presente política y la legislación colombiana vigente.

18. Las condiciones establecidas en esta política no podrán interpretarse como una limitación o renuncia a los derechos mínimos reconocidos al consumidor por la legislación colombiana vigente.

La presente política será divulgada a los clientes, consumidores 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.

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