



En CA, valoramos la transparencia, la confianza y la experiencia de nuestros clientes. Por ello, hemos desarrollado este conjunto de políticas claras que rigen el uso de nuestros productos y servicios, tanto digitales como presenciales. Ya sea que adquieras un diseño arquitectónico, una guía descargable, una imagen de stock o solicites una consultoría técnica o inspección en obra, estas políticas están diseñadas para proteger tus derechos como consumidor y establecer nuestras responsabilidades como empresa.

Te invitamos a revisar detenidamente cada sección:

- **Política de Privacidad**
- **Política de Devolución y Cancelación**
- **Política de Entrega**
- **Política de Redes Sociales**
- **Política de Garantías**

Al utilizar nuestros servicios o realizar una compra a través de nuestros canales oficiales, aceptas los términos aquí establecidos. Si tienes alguna duda, estamos disponibles para ayudarte en todo momento a través de nuestros canales de contacto.

Políticas De Privacidad

En CA, valoramos la privacidad de nuestros usuarios y clientes. Estas Políticas de Privacidad describen cómo recopilamos, usamos, almacenamos y protegemos la información personal que nos proporcionas al utilizar nuestros servicios y plataformas.

1. Información que Recopilamos

Recopilamos la información necesaria para brindarte nuestros productos y servicios, ya sea digitales o presenciales. Esta información puede incluir:

- Nombre completo.
- Dirección de correo electrónico.
- Número telefónico.
- Dirección de facturación y/o entrega.
- Datos de pago (manejados de forma segura a través de plataformas de terceros).

2. Uso de la Información

Utilizamos tu información con los siguientes fines:

- Procesar pedidos de productos digitales y físicos.
- Coordinar citas para servicios presenciales.
- Emitir facturas y comprobantes fiscales.
- Proporcionar soporte técnico y atención al cliente.
- Enviar comunicaciones relacionadas con tu compra o interés (confirmaciones, recordatorios, etc.).
- Mejorar nuestra plataforma y servicios.

Nunca vendemos ni compartimos tu información con terceros con fines comerciales.



3. Cookies y tecnologías similares

Utilizamos cookies y herramientas de análisis para mejorar la experiencia del usuario en nuestra web. Estas herramientas pueden recopilar datos como tiempo de navegación, páginas visitadas y comportamiento dentro del sitio. Puedes desactivar las cookies desde la configuración de tu navegador, aunque esto puede afectar el funcionamiento de algunas funciones del sitio.

4. Almacenamiento y protección de datos

- Toda la información es almacenada de forma segura en servidores con medidas de protección técnicas y administrativas.
 - Los datos de pago se procesan a través de plataformas seguras (como PayPal, entre otras) y nosotros no almacenamos información de tarjetas de crédito directamente.
 - Conservamos tu información solo durante el tiempo necesario para cumplir con los fines para los cuales fue recopilada.
-

5. Derechos del usuario

Tienes derecho a:

- Acceder a tus datos personales
- Corregir errores o actualizar tu información
- Solicitar la eliminación de tus datos
- Retirar tu consentimiento para recibir comunicaciones

Puedes ejercer estos derechos escribiéndonos a: consamar@cwpanama.net

6. Cambios a esta política

Nos reservamos el derecho de actualizar esta Política de Privacidad en cualquier momento. Te notificaremos sobre cambios importantes mediante nuestro sitio web o por correo electrónico si estás suscrito/a.

Políticas de Devolución y Cancelación

En CA, nos esforzamos por ofrecer productos digitales y servicios profesionales de alta calidad. Entendemos que pueden surgir imprevistos, por eso te presentamos nuestras condiciones claras de devolución y cancelación.

1. Productos Digitales

(guías descargables, planos arquitectónicos, imágenes de stock, tarjetas de regalo, etc.)

- **No se aceptan devoluciones ni cancelaciones** una vez que la compra ha sido procesada y el contenido digital ha sido entregado (descargado o enviado por correo).
- En caso de que el archivo esté dañado, sea ilegible o no corresponda con lo adquirido, puedes contactarnos en un plazo de **7 días hábiles** desde la compra. Evaluaremos el caso y se podrá ofrecer:
 - Reenvío del archivo corregido.
 - Reemplazo por un producto similar del mismo valor.
 - Crédito en tienda, según el caso.



Nota: Por tratarse de productos no tangibles y descargables, no es posible garantizar que no se haya hecho uso del material antes de una solicitud de reembolso.

2. Servicios Presenciales

(consultorías, visitas técnicas, inspecciones, asesorías, etc.)

- Puedes **cancelar o reprogramar** tu cita sin penalización hasta **48 horas antes** del horario agendado.
- Cancelaciones con menos de 48 horas de anticipación tendrán una penalización del **30%** del valor del servicio por gastos de coordinación y bloque de agenda.
- Las **no presentaciones (no-show)** sin aviso previo no aplican para reembolso.
- Si necesitas **reagendar**, escríbenos a consamar@cwpanama.net o llama al +507 6611-3919 y haremos lo posible por acomodar una nueva fecha.

3. Modificaciones y reembolsos excepcionales

Nos reservamos el derecho de analizar situaciones excepcionales que escapen a las condiciones estándar, como enfermedades, errores técnicos o causas de fuerza mayor. Nuestro objetivo es ofrecer una solución justa y profesional para ambas partes.

4. Proceso de solicitud

Para iniciar un proceso de revisión, reembolso parcial o reprogramación, escríbenos a:  consamar@cwpanama.net

Incluye:

- Número de pedido o nombre del servicio
- Fecha de compra o de la cita
- Motivo detallado de la solicitud

Políticas de Entrega

En CA, nos comprometemos a entregar tus productos y servicios de forma oportuna, segura y profesional. A continuación, detallamos nuestras condiciones de entrega según el tipo de producto o servicio adquirido.

1. Productos Digitales

(guías descargables, diseños arquitectónicos, tarjetas de regalo, imágenes de stock, etc.)

- La entrega se realiza de manera **inmediata** o en un máximo de **24 horas** tras la confirmación del pago.
- Recibirás un enlace de descarga en tu correo electrónico registrado. En algunos casos, también podrás acceder a tu contenido desde tu cuenta en nuestra plataforma.
- Si no encuentras tu producto digital tras la compra:
 - Verifica tu bandeja de spam o promociones.
 - Contáctanos a consamar@cwpanama.net con tu número de pedido.



Importante: Asegúrate de proporcionar un correo electrónico válido y revisarlo cuidadosamente al momento de la compra.

2. Servicios Presenciales

(consultorías, inspecciones, visitas técnicas, etc.)

- Una vez confirmado el pago, nuestro equipo se pondrá en contacto contigo dentro de las siguientes **24 a 48 horas hábiles** para coordinar la fecha y hora del servicio.
- Los servicios se realizarán en el lugar acordado (domicilio del cliente u obra) o de forma virtual según lo indicado.
- Si por causas ajenas a ambas partes (como condiciones climáticas extremas, problemas de acceso, fuerza mayor) no es posible realizar el servicio, se reprogramará sin penalización para el cliente.

Recomendación: Ten listos los planos, permisos o documentación relevante si aplica para agilizar y optimizar la visita.

3. Horarios y zonas de cobertura

- Los servicios presenciales se realizan de lunes a jueves, de **8:00 a 16:00 h** (según disponibilidad).
 - Cubrimos las zonas de la Ciudad de Panamá, Panamá. Para ubicaciones fuera de esta área, pueden aplicarse cargos adicionales o disponibilidad limitada. Cada caso será evaluado de manera independiente.
-

4. Retrasos y excepciones

- Si se presenta algún retraso en la entrega digital por causas técnicas o de procesamiento, te informaremos por correo.
- Si surgiera un cambio o retraso en una visita programada, nos comunicaremos contigo con la mayor antelación posible para reprogramar sin afectar la calidad del servicio.

Políticas de Redes Sociales

Las redes sociales de CA son un canal clave de comunicación, difusión de contenido, atención al cliente e interacción con nuestra comunidad. Buscamos construir un espacio respetuoso, informativo y transparente para todos nuestros seguidores.

1. Canales oficiales

Actualmente estamos presentes en las siguientes plataformas:

- Instagram: @carloscastroa, @carlosmacastros y @csmapanama
- LinkedIn: @arqcarloscastro y @carlosmacastros
- YouTube: @carloscastroa

Solo se considerarán válidos los canales verificados y mencionados en nuestro sitio web oficial.

2. Uso de contenido

- Compartimos publicaciones relacionadas con nuestros productos, servicios, novedades, consejos técnicos, promociones, testimonios y casos de éxito.



- Todo el contenido visual y textual publicado es propiedad de CA, a menos que se indique lo contrario.
- Queda prohibida la reproducción o uso no autorizado de nuestro contenido con fines comerciales o engañosos.

3. Interacción con usuarios

Fomentamos la participación respetuosa y constructiva. Sin embargo, nos reservamos el derecho de moderar o eliminar comentarios que contengan:

- Lenguaje ofensivo, vulgar o discriminatorio
- Acoso, amenazas o incitación al odio
- Publicidad no autorizada o spam
- Información falsa o engañosa
- Comentarios fuera de contexto o irrelevantes

En caso de reincidencia, el usuario podrá ser bloqueado o reportado a la plataforma correspondiente.

4. Soporte y atención al cliente

- Las redes sociales NO son el canal oficial para gestionar pedidos, cancelaciones o reclamos formales.
- Puedes hacer consultas generales por mensaje directo, pero para atención detallada te invitamos a escribirnos a:

 consamar@cwpanama.net

 **+507 6611-3919**

Respondemos mensajes en un horario de atención de lunes a viernes, de **9:00 a 18:00 h.**

5. Colaboraciones y menciones

- Si deseas colaborar con nosotros como profesional del sector, creador de contenido o medio de difusión, puedes escribirnos a:
consamar@cwpanama.net
- Si mencionas o etiquetas nuestros productos o servicios, podríamos republicar tu contenido con los créditos correspondientes.

Políticas de Garantía

En CA, trabajamos con altos estándares de calidad en todos nuestros productos digitales y servicios presenciales. A continuación, se detallan las condiciones bajo las cuales ofrecemos garantía, así como los procedimientos en caso de fallos o disconformidades.

1. Productos Digitales

(guías descargables, diseños arquitectónicos, tarjetas de regalo, imágenes de stock, etc.)

- Garantizamos que los archivos entregados estén **completos, accesibles y funcionales**.
- En caso de que un archivo esté dañado, incompleto, o no corresponda al producto adquirido, tienes derecho a:
 - Solicitar el reenvío del archivo corregido.
 - Solicitar un archivo alternativo de valor equivalente.



- Recibir un crédito en tienda si no se puede resolver el inconveniente.
- El plazo para reportar problemas técnicos es de **7 días naturales** a partir de la fecha de compra.
- No se ofrece garantía sobre la **aplicación, interpretación o resultados** derivados del uso de los archivos (por ejemplo, aprobación de planos ante autoridades, éxito de un proyecto, resultados comerciales, etc.).

2. Servicios Presenciales

(consultorías, inspecciones, asesorías técnicas, etc.)

- Garantizamos que nuestros servicios se realizan de forma **profesional, puntual y con base en normativas técnicas vigentes**.
- Si el cliente considera que el servicio fue incompleto o insatisfactorio, puede solicitar:
 - Una **revisión sin costo** dentro de los **7 días naturales** posteriores al servicio original.
 - Un informe complementario o aclaración, si aplica.

La garantía **no cubre** situaciones ajenas al servicio prestado, como:

- Condiciones del inmueble, obra o terreno fuera del control del profesional.
- Decisiones posteriores tomadas por el cliente que contradicen las recomendaciones dadas.
- Cambios en normativas oficiales posteriores al servicio.

3. Exclusiones de garantía

No se aplicará garantía en los siguientes casos:

- Uso indebido de los productos digitales (modificaciones no autorizadas, distribución sin permiso, etc.).
- Falta de cumplimiento de las recomendaciones técnicas brindadas en un servicio.
- Reportes fuera del plazo establecido.

4. Proceso para activar una garantía

Para solicitar la activación de una garantía, debes escribirnos a:

✉ consamar@cwpanama.net

Incluye:

- Número de pedido o nombre del servicio
- Descripción clara del problema
- Evidencias (capturas, documentos, etc.) si aplica

Nuestro equipo revisará tu caso en un plazo máximo de **3 días hábiles** y te ofrecerá una solución adecuada.