

## 1. **GARANTÍA LEGAL NOVASEO** . (Artículos 7 y 8 de la Ley 1480 de 2011)

La garantía legal es la obligación que tiene **NOVASEO** para con los **CLIENTES** de garantizar calidad, idoneidad, seguridad, buen estado y funcionamiento de los productos ofrecidos.

Para poder aplicar la garantía legal sobre el bien adquirido, el producto no puede presentar síntomas evidentes de maltrato, mal uso o manipulación inadecuada sobre el mismo por parte del **CLIENTE**.

**NOVASEO** ofrecerá una garantía para sus productos por el término de noventa (90) días calendario a partir del recibo del producto por parte del **CLIENTE**, con excepción de las que se enlistarán a continuación, sin que sea una lista taxativa o respecto de las cuales **NOVASEO** otorgue un término superior. La garantía legal otorgada por **NOVASEO** corresponde por defectos de fábrica, calidad del producto ofrecido de acuerdo a sus características, defectos ordinarios o falta de idoneidad del bien para el fin para el cual ha sido creado.

Los siguientes productos poseen un término de garantía superior al inicialmente indicado:

- Los productos ofrecidos por **RUBBERMAID COMMERCIAL PRODUCTS** tendrán garantía por el término de 1 (un) año contado a partir de la fecha de compra, atendiendo a las limitaciones y excepciones establecidas por este.
- Los contenedores de residuos de resina con ruedas y/o pedal y los contenedores de residuos metálicos de **RUBBERMAID COMMERCIAL PRODUCTS** tendrán garantía por el término de 5 (cinco) años contados a partir de la fecha de compra, atendiendo a las limitaciones y excepciones establecidas por este.
- Los contenedores de residuos de resina de **RUBBERMAID COMMERCIAL PRODUCTS** tendrán garantía por el término de 10 (diez) años contados a partir de la fecha de compra, atendiendo a las limitaciones y excepciones establecidas por este.

El **CLIENTE** deberá manifestar su deseo de ejercer la garantía legal respecto del producto adquirido dentro del término establecido previamente. La notificación deberá realizarse a través del correo electrónico [contacto@novaseo.com.co](mailto:contacto@novaseo.com.co) o en la línea telefónica (604) 448 27 51. Si pasado el término de garantía establecido previamente, el **CLIENTE** no ha manifestado su deseo de ejecutar la garantía del producto, se entenderá que ha desistido de cualquier reclamación ante **NOVASEO** y la garantía quedará extinguida.

El envío de los productos respecto de los cuales se solicita ejecutar la garantía será asumido por **NOVASEO**. Las instrucciones para el retorno del producto serán enviadas vía correo electrónico una vez recibida la solicitud.

Cuando el producto devuelto por el **CLIENTE** sea recibido en las instalaciones de **NOVASEO**, este será revisado e inspeccionado con el fin de verificar que cumpla con las condiciones contempladas como garantía.

Al **CLIENTE** se le ofrecerá la posibilidad de realizar un cambio por un producto de la misma referencia en otro color, tamaño o capacidad, o la devolución del dinero. En caso de que el **CLIENTE** pida un cambio en tamaño o capacidad superior, este deberá asumir la diferencia en el precio; así como **NOVASEO** devolverá la diferencia en el precio si el **CLIENTE** pide un cambio en tamaño o capacidad inferior al que actualmente tiene. Para cualquiera de los casos anteriores, **NOVASEO** realizará las operaciones en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles contados a partir de la recepción del producto devuelto por el **CLIENTE**, pero no habrá lugar a indemnización, intereses u otros rubros a favor del **CLIENTE**.

Restricciones de la garantía:

1. Cuando no se cumplan con los términos y plazos estipulados.
2. Por el uso indebido del producto o no haya sido utilizado en base al instructivo y/o manual de usuario.
3. El producto haya sido intervenido o alterado.
4. Que el producto no esté óptimas condiciones de limpieza e higiene.
5. Fuerza mayor o caso fortuito.
6. El hecho de un tercero.

Reclamación de garantía legal por el mismo motivo por segunda vez:

En el evento de que el caso notificado a **EL PROVEEDOR**, sea diagnosticado por este como asunto de calidad del producto y a su vez, corresponda a falla por segunda vez con ocasión del mismo motivo, para la solución del mismo **EL CONSUMIDOR** podrá elegir una nueva reparación, el cambio del bien o la devolución del dinero, el cual será coordinado entre las áreas encargadas de **EL PROVEEDOR**. **NOVASEO** cuenta con diez (10) días hábiles siguientes al momento en que el consumidor ponga a disposición el bien objeto de la solicitud de efectividad de la garantía legal.

Términos de respuesta para garantía legal no contemplados en los presentes términos y condiciones o en la normatividad colombiana:

Para cualquiera de los casos no contemplados por la ley 1480 de 2011 o el decreto 735 de 2013, **NOVASEO** realizará las operaciones en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles contados a partir de la recepción del

producto devuelto por el **CLIENTE**, pero no habrá lugar a indemnización, intereses u otros rubros a favor del **CLIENTE**.

Para todos los casos antes indicados deberá tenerse en cuenta que, conforme el envío a la ciudad de destino a la que será enviado el producto, se deberá tener en cuenta los plazos y tiempos establecidos en la política de envío de productos de **NOVASEO**.