

MANUAL DE GARANTÍAS

1. OBJETO Y ALCANCE

El presente documento tiene como finalidad dar a conocer la información e instrucciones necesarias para la atención de garantías y dejar clara la responsabilidad de Ninestars Colombia SAS nit 901480228-9 frente a los distribuidores y clientes a nivel nacional.

Para Ninestars Colombia SAS es importante prestar un servicio de calidad tanto en la venta como en la postventa, para ello se asegura que sus clientes tengan acceso a su derecho a la garantía legal, dando cumplimiento a las normas de Protección del Consumidor entre ellas la Ley 1480 de 2011 (estatuto del consumidor) y sus decretos reglamentarios principalmente el Decreto 0735 de 2013 y el Decreto 0587 de 2016.

Los productos de Ninestars Colombia están cubiertos por una garantía de responsabilidad limitada contra defectos en el mecanismo electrónico de la tapa, como el sensor de movimiento, el motor, la caja de engranajes y los circuitos eléctricos.

La garantía de la cual trata este manual, ampara únicamente a equipos importados y comercializados por Ninestars Colombia. Ninestars Colombia NO es responsable de garantía de papeleras o canecas que hayan sido importados por empresas o personas distintas y/o se hayan adquirido por medio de plataformas de marketplace y de comercio electrónico nacional o internacional.

Ninestars Colombia S.A.S no será responsable por lineamientos y políticas de garantías o satisfacción al cliente de otros canales de comercio físico y electrónico. En los casos en que estos lineamientos o políticas sean aceptados por nuestros distribuidores, estos serán quienes asuman dicha responsabilidad contractual.



2. DEFINICIONES

GARANTÍA: Obligación temporal, solidaria a cargo del productor y el proveedor, de responder por el buen estado del producto y la conformidad del mismo con las condiciones de idoneidad, calidad y seguridad legalmente exigibles o las ofrecidas. La garantía legal no tendrá contraprestación adicional al precio del producto (Art. 5º numeral 5 Ley 1480 de 2011).

CALIDAD: Condición en que un producto cumple con las características inherentes y las atribuidas por la información que se suministre sobre él. (Art. 5º numeral 1 Ley 1480 de 2011).

IDONEIDAD: Aptitud del producto para satisfacer la necesidad o necesidades para las cuales ha sido producido o comercializado (Art. 5º numeral 6 Ley 1480 de 2011).

INFORMACIÓN: Todo contenido y forma de dar a conocer la naturaleza, el origen, el modo de fabricación, los componentes, los usos, el volumen, peso o medida, los precios, la forma de empleo, las propiedades, la calidad, la idoneidad o la cantidad, y toda otra característica o referencia relevante respecto de los productos que se ofrezcan o pongan en circulación, así como los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización (Art. 5º numeral 7 Ley 1480 de 2011).

PRODUCTO DEFECTUOSO: Es aquel bien mueble o inmueble que, en razón de un error en diseño, fabricación, construcción, embalaje o información, no ofrezca la razonable seguridad a la que toda persona tiene derecho (Art. 5º numeral 17 Ley 1480 de 2011).

SEGURIDAD: Condición del producto conforme con la cual, en situaciones normales de utilización, teniendo en cuenta la duración, la información suministrada en los términos de las normas de Protección al consumidor y si procede, la puesta en servicio, instalación y mantenimiento no presenta riesgos irrazonables para la salud o integridad de los consumidores. En caso de que el producto no cumpla con requisitos de seguridad establecidos en reglamentos técnicos o medidas sanitarias, se presumirá inseguro (Art. 5º numeral 14 Ley 1480 de 2011).

SERVICIO TÉCNICO: Atención de garantías posventa, a un producto o prestación de un servicio, que entre otros aspectos comprende:



NINESTARS®

- ✓ La reparación del bien, salvo que no sea susceptible de reparación, caso en el cual deberá cambiarse o devolverse el dinero, a elección del CLIENTE.
- ✓ Centros de servicios adecuados y suficientes, con personal técnico idóneo, capacitado y con los recursos técnicos y tecnológicos necesarios para atender la garantía.
- ✓ Utilización de las herramientas mínimas y especializadas, así como la disponibilidad de repuestos, unidades de reposición, partes, piezas, accesorios e insumos de los productos ofrecidos.
- ✓ Obligación de emitir informes y conceptos técnicos idóneos para establecer la procedencia de la garantía.

VENTAS A DISTANCIA: Son ventas las realizadas sin que el consumidor tenga contacto directo con el producto que adquiere, que se dan por medios, tales como correo, teléfono, catálogo o vía comercio electrónico (Art. 5º numeral 16 Ley 1480 de 2011).

3. PRINCIPIOS DE GARANTÍA

- ✓ El manual del fabricante debe ser leído y entendido por el cliente antes de iniciar en funcionamiento de las papeleras o canecas Ninestars.
- ✓ Un cliente puede solicitar la garantía cuando el producto presente alguna anomalía en su funcionamiento y se encuentre dentro del periodo de garantía. El producto debe ser remitido únicamente al CSA (Centro de Servicio Autorizado Ninestars). Tener en cuenta que inicialmente el equipo debe ser revisado por el centro de servicio para determinar si la falla o el daño corresponde o no a garantía.
- ✓ Ninestars Colombia SAS o su Centro de Servicios Autorizado, sustituirá, libre de cargo aquella pieza o aquellas piezas que tengan defecto de material o



Km. 3.5 Vía Siberia Costado Sur. Terminal Terrestre de Carga de Bogotá, Modulo 5, Bodega 11. Cota, Cundinamarca

NINESTARS®

de fabricación. Quedan excluidas de esta garantía los servicios normales de mantenimiento periódico, los cuales son por cuenta del cliente.

- ✓ El Centro de Servicios Autorizado Ninestars proporcionan el servicio de diagnóstico y reparación de la papelera o caneca, tienen la autonomía de otorgar o negar la garantía de acuerdo con las políticas y lineamientos de Ninestars.
- ✓ El proceso de garantía es un proceso solidario entre el distribuidor y Ninestars, por ello el distribuidor es responsable de garantizar que los productos vendidos y entregados al cliente final se encuentren en perfectas condiciones y probados (sin presencia de golpes o elementos faltantes); igualmente sean los indicados para el trabajo requerido.
- ✓ El Centro de Servicio Técnico o Servicio Técnico Autorizado deberá otorgar una Garantía propia por las piezas cambiadas y por el trabajo de mano de obra. De este tiempo de Garantía debe quedar constancia clara y precisa en el documento de diagnóstico.
- ✓ El término de garantía se suspenderá mientras el CLIENTE este privado del uso del producto, con ocasión de la efectividad de la garantía.
- ✓ En caso de repetirse la falla y atendiendo a la naturaleza del bien y a las características del defecto, a elección del CLIENTE, se procederá a una nueva reparación, la devolución total o parcial del precio pagado o al cambio total del producto por otro igual o de similares características o especificaciones técnicas, las cuales en ningún caso podrán ser inferiores a las del producto que dio lugar a la garantía.



Km. 3.5 Vía Siberia Costado Sur. Terminal Terrestre de Carga de Bogotá, Modulo 5, Bodega 11. Cota, Cundinamarca

4. DURACIÓN Y COBERTURA DE LA GARANTÍA

El período de garantía por papelera o caneca automática Ninestars es de un (1) año por cualquier defecto de fabricación o funcionamiento sobre el sensor a partir de la fecha de compra según factura. Aplica únicamente para las papeleras y canecas vendidas por Ninestars Colombia.

El plazo de entrega de las papeleras y canecas es de 30 días hábiles siguientes a la entrega del bien para su reparación, la cual es gratuita.

5. REQUISITOS PARA SOLICITAR LA GARANTÍA

En general la garantía aplica para cualquier papelera o caneca que en su manual indique el uso de mecanismo electrónico como: el sensor de movimiento, el motor, la caja de engranajes y los circuitos eléctricos.

La garantía no cubre la base de la unidad, las tapas de la batería (si corresponde), los anillos del revestimiento (si corresponde), el cubo interior (si corresponde), o cualquier problema causado por desastres naturales (como terremotos, inundaciones e incendios).

La garantía quedará sin efecto para las papeleras o canecas automáticas cuando:

- A. Falla debido a daños por envío, manipulación, almacenamiento, accidente, abuso o mal uso, o daños atribuibles a circunstancias fuera del control de uno, o si se ha utilizado o mantenido de una manera que no se ajusta a las instrucciones del manual del producto, se ha modificado de alguna manera o se le ha quitado o desfigurado cualquier número de serie.
- B. Se han utilizado las papeleras o canecas con químicos corrosivos, tóxicos, inflamables.
- C. presente daños atribuibles al consumidor.
- D. Sea sometida a uso intensivo por periodos largos de tiempo.
- E. Se presenten condiciones inadecuadas de instalación y funcionamiento en el lugar de designado como: Exposición a agua, exposición a luz solar



NINESTARS®

constante, liquido de baterías por demasiado uso o condiciones naturales poco favorables.

- F. Sea lucro cesante, fuerza mayor o caso fortuito ni daños causados por terceros.
- G. No haya sido importado y comercializado por Ninestars Colombia SAS.
- H. Sea usado para aplicaciones que no sean de tipo doméstico y excedan su uso. Al utilizarlo en el ámbito comercial, industrial, de servicios, de alquiler como por ejemplo CC. comerciales, agencias y/o restaurantes entre otros. En estos casos la garantía queda anulada.

6. EXCLUSIONES A LA GARANTÍA

Esta garantía no cubrirá la reparación de daños si estos son debido a las siguientes razones:

- A. Cuando cualquiera de sus componentes haya sido modificado, abierto, desarmado o reparado por personal no autorizado. La reparación por alguien que no sea Ninestars Colombia o un agente aprobado anula esta garantía.
- B. Cuando se hayan realizado adaptaciones de las papeleras, canecas o accesorios no autorizados por el fabricante.
- C. Cuando sea utilizado de manera inadecuada y los daños sean ocasionados por envío, manejo, almacenamiento, accidente, abuso o mal uso, o si se ha usado o mantenido de manera que no se ajusta a las instrucciones del producto.
- D. Cuando haya sufrido cualquier tipo de manipulación indebida.
- E. Cuando haya sufrido daño por agentes externos (agua, ácidos y otras sustancias).
- F. Por uso excesivo y diferente al previsto para el cual está diseñado.
- G. Por el desgaste normal y consumibles.



Km. 3.5 Vía Siberia Costado Sur. Terminal Terrestre de Carga de Bogotá, Modulo 5, Bodega 11. Cota, Cundinamarca

- H. Fallas ocasionadas por falta de mantenimiento preventivo adecuado como se describe en el Manual del propietario.

Si la papelerera o caneca no cumple con ningún causal de negación mencionado anteriormente, estará cubierta por la garantía comparando la duración de la misma con la fecha de compra. Solo nuestros distribuidores autorizados estarán cubiertos por nuestra garantía. NO garantizamos los productos comprados en subastas, subastadores, tiendas de descuento/liquidación.

7. TRAMITE PARA LA SOLICITUD DE GARANTÍAS

- A. Todo producto que sea vendido por Ninestars Colombia S.A.S o por nuestros distribuidores autorizados y que presente falla, debe ser llevado por el usuario final al almacén donde realizó la compra. En caso de que no exista un Centro de Servicio Autorizado en la ciudad donde el cliente resida, puede enviarlo por medio de cualquier transportadora al CSA más cercano, pero deberá asumir el flete del envío y Ninestars asume el envío de regreso a su domicilio (siempre colocando el valor declarado correspondiente al 40% del valor de la compra) y enviar notificación al área de garantías al correo logisticaybodega@ninestarscolombia.com.
- B. El producto NO debe ser enviado con la totalidad de los accesorios, UNICAMENTE la tapa de la caneca o papelerera (Si aplica) o de lo contrario no podrá ser diagnosticada e incurrirá con tiempos adicionales en la respuesta con el cliente.
- C. Para hacer la solicitud debe estar dentro del año de garantía.
- D. Debe presentar la factura de compra correspondiente al Centro de Servicio Autorizado Ninestars. En caso de no tener la factura de compra, deberá solicitar al almacén donde lo compró copia de factura o certificación de compra.
- E. En Caso de **enviar la tapa por transportadora se debe notificar por correo** electrónico logisticaybodega@ninestarscolombia.com la siguiente



información con el fin de realizar seguimiento y al mismo tiempo tener la información correcta al momento de retornar el equipo:

- a) Número de guía y transportadora por la que fue enviado.
- b) Centro de servicio al que fue enviado.
- c) Nombre de la tienda y ciudad desde el que envió.
- d) Los siguientes datos, con el fin de tener una comunicación efectiva:
 - i. Nombres de la persona responsable y/o encargada de garantías de la tienda.
 - ii. Correo.
 - iii. Celular.
- e) Explicación breve de la falla por la que se hace el envío de la papelera o caneca automática al centro de servicio.

F. Diagnóstico Técnico: Documento emitido por el Centro de Servicio Técnico o Servicio Técnico Autorizado, que debe ser enviado o entregado junto con el producto reparado al Almacén o entregado al CLIENTE en caso de que sea directamente el CLIENTE quien entregue el producto a estos. Este documento deberá contar, como mínimo, con la siguiente información para que cumpla con lo previsto en la Ley 1480 de 2011 y tenga plenos efectos probatorios, de cara a eventuales reclamaciones:

- a) Nombre del PROVEEDOR o Centro de Servicio Técnico Autorizado que realiza la intervención o reparación.
- b) Descripción detallada de la falla presentada.
- c) Descripción detallada de la reparación efectuada.
- d) Identificación de las piezas reemplazadas o reparadas.
- e) La fecha en que el CLIENTE hizo entrega del producto para reparación.
- f) La fecha de devolución del producto reparado.
- g) Identificación de quien realiza el dictamen y la reparación (Firma, Nombre,
- h) Cedula, Cargo, Grado de formación técnica o profesional, Datos de contacto Teléfono y dirección.

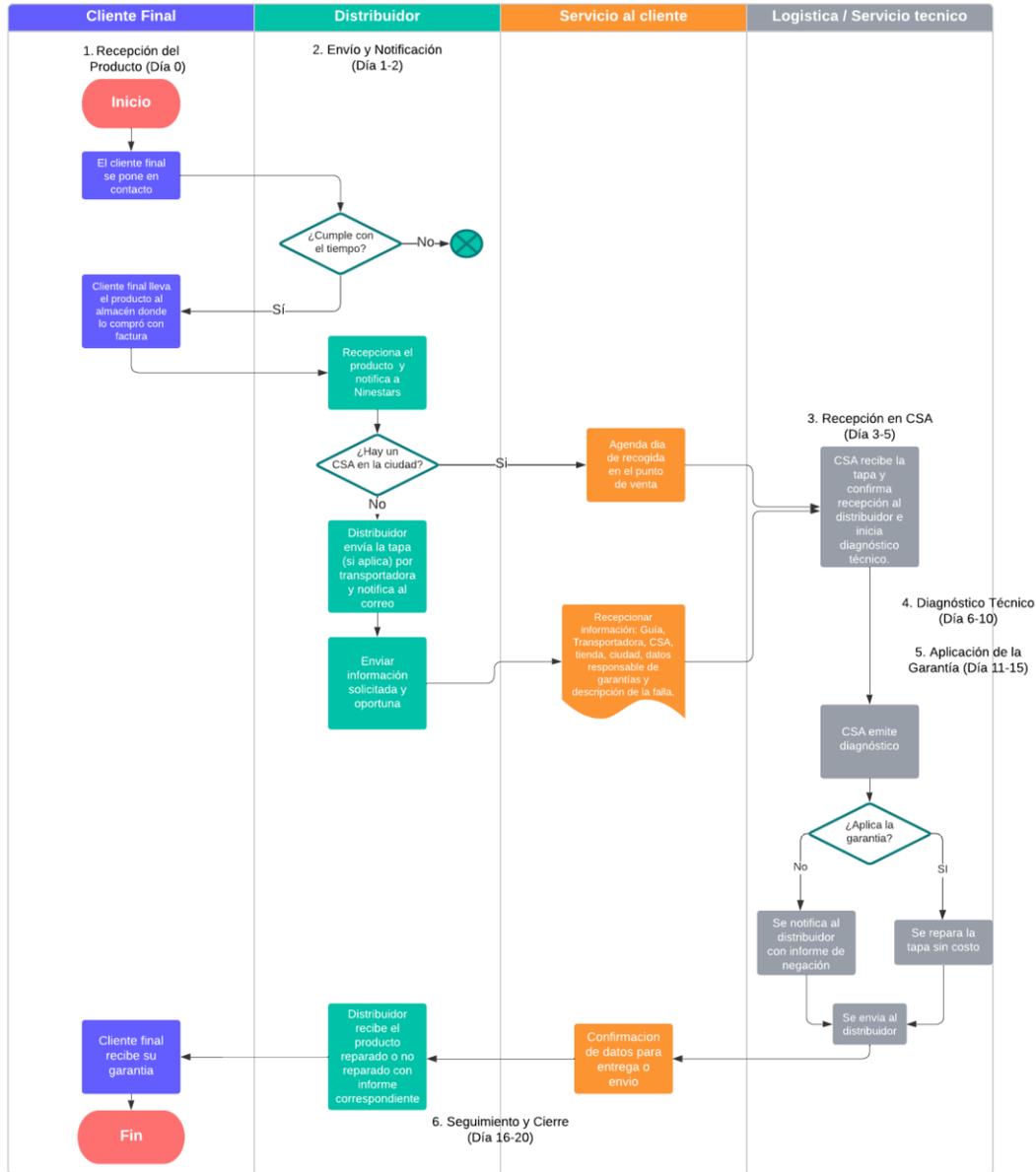


- G. **Aplicación de la Garantía.** Según el Diagnostico Técnico el del Centro de Servicio Técnico determinará si aplica o no la garantía.
- a) Si el daño aplica para otorgamiento de garantía se corrige la falla sin costo alguno para el cliente. **El producto es retornado al usuario dentro de los términos de ley establecidos por el estatuto del consumidor.**
 - b) Si el daño no corresponde a garantía se envía notificación al cliente y se realiza la devolución inmediatamente del producto con correspondiente **informe de negación de garantía y la máquina sin reparar.** Dentro de los términos de tiempo establecidos por el estatuto del consumidor
 - c) Importante: Si el Centro de servicio no da respuesta durante los 8 días hábiles posteriores a la entrega o envío de la tapa, enviar un correo de notificación a logisticaybodega@ninestarscolombia.com



Proceso de garantías con Distribuidores

Ninestars Colombia | Julio 2024



Todo el proceso sera documentado y monitoreado por el area a cargo mediante su transcurso, cada area encargado se obliga a aportar informacion veraz y oportuna.

Revisado / Aprobado:
 Departamento de calidad Ninestars Colombia SAS
 Julio 2024



Km. 3.5 Vía Siberia Costado Sur. Terminal Terrestre de Carga de Bogotá, Modulo 5, Bodega 11. Cota, Cundinamarca