



POLÍTICA DE GARANTÍA

Código: PLT-COM-001

Versión: 005

Fecha: 4/0/2026

Página: 1 de 4

NEW TURBO S.A.S. POLÍTICA DE GARANTÍA Y SERVICIO POSVENTA

1. OBJETO

La presente Política de Garantía y Servicio Posventa tiene por objeto establecer las condiciones, procedimientos y límites aplicables al ejercicio de los derechos de garantía, retracto y devolución de los productos TURBOX Y GONKA fabricados, distribuidos y/o comercializados por NEW TURBO S.A.S. bajo las marcas TURBOX y GONKA, en estricta armonía con las disposiciones de la Ley 1480 de 2011 y sus normas reglamentarias.

2. ALCANCE

Esta política aplica a:

- Todos los consumidores finales y compradores mayoristas que adquieran TURBOX Y GONKA de las marcas TURBOX y GONKA a través de cualquier canal de venta autorizado (físico, electrónico o telefónico).
- Los distribuidores, aliados comerciales y puntos de venta autorizados que actúen como intermediarios en la cadena de comercialización.
- El equipo interno de NEW TURBO S.A.S. encargado de la gestión de garantías, logística inversa y servicio al cliente.

3. DEFINICIONES

Para efectos de la presente política, se adoptan las siguientes definiciones conforme al Artículo 5 de la Ley 1480 de 2011:

1. Garantía legal: Obligación temporal, a cargo del productor y proveedor, de responder por las condiciones de calidad e idoneidad del TURBOX Y GONKA conforme al Art. 7 de la Ley 1480/2011.
2. Garantía convencional: Compromiso adicional y voluntario de NEW TURBO S.A.S. que amplía o complementa la garantía legal.
3. Consumidor: Toda persona natural o jurídica que adquiera un producto TURBOX y GONKA como destinatario final para satisfacer una necesidad propia, familiar o empresarial (Art. 5 Ley 1480/2011).
4. Productor: NEW TURBO S.A.S. en su calidad de responsable de las marcas TURBOX y GONKA.
5. Proveedor: Persona que distribuye o comercializa los productos TURBOX Y GONKA de manera



POLÍTICA DE GARANTÍA

Código: PLT-COM-001

Versión: 005

Fecha: 4/0/2026

Página: 2 de 4

habitual.

6. Defecto de fábrica: Imperfección originada en el proceso de fabricación o ensamble, no derivada del uso, almacenamiento o manejo del adquirente.
7. Centro de Servicio Técnico Autorizado (CSTA): Taller o técnico habilitado expresamente por NEW TURBO S.A.S. para prestar servicios de reparación bajo garantía.
8. Derecho de retracto: Facultad del consumidor de desistir unilateralmente del contrato dentro de los plazos legales, conforme al Art. 47 de la Ley 1480/2011.

4. GARANTÍA LEGAL MÍNIMA

4.1 Plazo de garantía

De conformidad con el Artículo 7 de la Ley 1480 de 2011 y el Decreto 735 de 2013, NEW TURBO S.A.S. otorga una garantía de un (1) año contado a partir de la fecha de entrega del producto TURBOX Y GONKA, sobre todos los equipos eléctricos de las marcas TURBOX y GONKA.

NOTA: Todo producto TURBOX Y GONKA tendrá cobertura de garantía, siempre y cuando esté soportado con la respectiva factura.

4.2 Cobertura de la garantía

La garantía cubre exclusivamente los defectos de fabricación que afecten el funcionamiento normal del producto TURBOX Y GONKA, incluyendo:

- Fallas en componentes eléctricos o mecánicos de origen (no encendido, corte irregular, sobrecalentamiento sin causa externa, entre otros).
- Defectos en materiales de fabricación que se manifiesten bajo condiciones normales de uso.
- Repuestos necesarios para la reparación del defecto cubierto, sin costo para el consumidor.

4.3 Opciones de solución

NEW TURBO S.A.S., en cumplimiento de lo establecido en la Ley 1480 de 2011 brindará al consumidor una solución de garantía frente a los productos TURBOX Y GONKA que presenten defectos de calidad, idoneidad o seguridad, teniendo en cuenta las siguientes opciones, conforme a la normatividad vigente aplicable.

- a) Reparación gratuita del producto TURBOX Y GONKA en un Centro de Servicio Técnico Autorizado.
- b) Cambio del producto TURBOX Y GONKA por otro de iguales o similares características, cuando la reparación no sea posible o persista la misma falla en 3 o más ocasiones.
- c) Devolución o nota crédito del precio pagado, cuando no sea posible la reparación ni el cambio del producto TURBOX Y GONKA.

4.4 Tiempo máximo de reparación



POLÍTICA DE GARANTÍA

Código: PLT-COM-001

Versión: 005

Fecha: 4/0/2026

Página: 3 de 4

El plazo máximo para reparar y devolver el producto TURBOX Y GONKA al consumidor es de veinte (20) días hábiles, contados desde la recepción del producto TURBOX Y GONKA en el Centro de Servicio Técnico Autorizado. Este plazo no incluye los tiempos de transporte entre el domicilio del consumidor y el Centro de Servicio Técnico Autorizado.

Vencido el plazo de reparación sin que el producto TURBOX Y GONKA haya sido devuelto al consumidor, NEW TURBO S.A.S. procederá al cambio del producto TURBOX Y GONKA o a la devolución del dinero, a elección del consumidor, sin costo adicional.

5. EXCLUSIONES DE LA GARANTÍA

Conforme a lo establecido en el Artículo 16 de la Ley 1480 de 2011 y el Artículo 12 del Decreto 735 de 2013, la garantía legal no cubrirá los daños causados por las siguientes situaciones:

5.1 Causas imputables al consumidor o a terceros

- a) Maltrato, golpes, caídas, accidentes o actos de violencia sobre el producto TURBOX Y GONKA.
- b) Uso del producto TURBOX Y GONKA en condiciones distintas a las indicadas en el manual de instrucciones suministrado por el fabricante (p. ej. uso profesional intensivo en productos TURBOX Y GONKA de línea hogareña).
- c) Apertura, modificación o manipulación del producto TURBOX Y GONKA por personal no autorizado expresamente por NEW TURBO S.A.S.
- d) Adaptación o instalación de piezas, repuestos o accesorios no originales o no autorizados por NEW TURBO S.A.S.
- e) Falta de mantenimiento preventivo o cuidado inadecuado que derive en oxidación, decoloración, acumulación excesiva de polvo o daños por humedad.

5.2 Causas externas o de fuerza mayor

- a) Daños por fluctuaciones de voltaje, variaciones en la red eléctrica, uso en redes eléctricas incompatibles con las especificaciones del producto TURBOX Y GONKA, o descargas eléctricas atmosféricas.
- b) Catástrofes naturales, incendios, inundaciones u otros eventos de fuerza mayor.
- c) Condiciones ambientales deficientes: humedad excesiva, exposición directa a líquidos, almacenamiento inadecuado.

5.3 Daños estéticos

Los daños meramente estéticos (rayones, pérdida de color superficial, abolladuras de empaque) que no afecten el funcionamiento del producto TURBOX Y GONKA no están cubiertos por la garantía, salvo que se pruebe que son de origen fabril y fueron reportados dentro de los ocho (8) días siguientes a la



POLÍTICA DE GARANTÍA

Código: PLT-COM-001

Versión: 005

Fecha: 4/0/2026

Página: 4 de 4

recepción del producto TURBOX Y GONKA.

Parágrafo. La pérdida de garantía por cualquiera de las causales anteriores se comunicará al consumidor por escrito, con indicación expresa de las razones técnicas que la sustenten.

6. PROCEDIMIENTO PARA EJERCER LA GARANTÍA

6.1 Canales de atención

- Centros de Servicio Técnico Autorizados:
38 en todo el país. Consultar directorio actualizado en www.turbox.com.co o en el empaque de cada producto TURBOX Y GONKA.
- Sede principal (Bogotá):
Calle 22D # 127-84, Bodega 5, Centro Empresarial El Dorado, Bogotá D.C.
- Teléfonos de servicio al cliente:
313 845 5751 - 601746 0759
- Correo electrónico:
servicioalcliente@turbox.com.co
- Transportadoras autorizadas:
TCC y Servientrega (únicamente para envíos de garantía desde domicilio)

6.2 Pasos para ejercer la garantía

Identificar el Centro de Servicio Técnico Autorizado más cercano en www.turbox.com.co.

1. Empacar el producto TURBOX Y GONKA de forma segura e incluir en el paquete:
 - (i) Prueba de compra (factura o ticket)
 - (ii) Hoja con datos del cliente (nombre, dirección, teléfono, ciudad)
 - (iii) Descripción detallada de la falla.
2. Si el envío se realiza desde otra ciudad, utilizar exclusivamente las transportadoras TCC o Servientrega, consignando como destinatario y remitente: NEW TURBO S.A.S., Calle 22D # 127-84, Bodega 5, Bogotá D.C.
3. El Centro de Servicio Técnico Autorizado realizará el diagnóstico técnico dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la recepción del producto TURBOX Y GONKA.
4. Verificada la procedencia de la garantía, el Centro de Servicio Técnico Autorizado procederá a



POLÍTICA DE GARANTÍA

Código: PLT-COM-001

Versión: 005

Fecha: 4/0/2026

Página: 5 de 4

la reparación o gestionará el cambio o devolución según corresponda.

NOTA: Los envíos realizados por transportadoras no autorizadas, o con información de remitente diferente a la indicada, no serán asumidos por NEW TURBO S.A.S. en cuanto a costos de envío. Los costos del envío inicial al Centro de Servicio Técnico Autorizado son cubiertos por NEW TURBO S.A.S. cuando la garantía resulta procedente; el envío de devolución al consumidor siempre es gratuito.

7. DERECHO DE RETRACTO

7.1 Plazo y condiciones

En cumplimiento del Artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, el consumidor que haya adquirido un producto TURBOX Y GONKA de NEW TURBO S.A.S. mediante contrato de venta a distancia o celebrado fuera del establecimiento de comercio podrá ejercer el derecho de retracto dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la entrega efectiva del producto TURBOX Y GONKA, sin necesidad de invocar causa alguna.

Para ejercer este derecho, el consumidor deberá:

1. Manifiestar su voluntad de retracto por escrito dirigido al correo servicioalcliente@turbox.com.co dentro del plazo indicado.
2. Devolver el producto TURBOX Y GONKA en el mismo estado en que fue recibido, sin uso, sin manipulación y con todos sus accesorios, manuales y embalaje original.
3. Asumir los costos de transporte y demás que conlleve la devolución del producto TURBOX Y GONKA, salvo que el defecto sea imputable a NEW TURBO S.A.S.

NEW TURBO S.A.S. procederá a devolver al comprador la totalidad de las sumas pagadas, sin descuentos ni retenciones, dentro de los treinta (30) días calendario siguientes al ejercicio del derecho de retracto. En caso de que la solicitud sea realizada por el consumidor final, esta deberá tramitarse directamente a través del distribuidor autorizado donde se efectuó la compra.

7.2 Productos TURBOX Y GONKA excluidos del derecho de retracto

Conforme al Artículo 47, numeral 7 de la Ley 1480 de 2011, quedan excluidos del derecho de retracto los contratos de adquisición de productos TURBOX Y GONKA de uso personal. Para NEW TURBO S.A.S., esta exclusión aplica a los siguientes productos de las marcas TURBOX y GONKA que incorporan cuchillas o elementos de contacto directo con la piel:

- Máquinas de corte (clippers)
- Afeitadoras y barberas eléctricas
- Patilleras y trimmers
- Depiladoras
- Shavers



POLÍTICA DE GARANTÍA

Código: PLT-COM-001

Versión: 005

Fecha: 4/0/2026

Página: 6 de 4

8. DAÑOS EN TRANSPORTE — RECEPCIÓN DE MERCANCÍA

Al momento de recibir el pedido, el comprador debe inspeccionar el producto TURBOX Y GONKA e informar las novedades de la siguiente manera:

- a) Si el transportador se encuentra presente: registrar las novedades en la guía o remesa de la transportadora, o rechazar el paquete.
- b) Si el producto TURBOX Y GONKA fue recibido sin registrar novedad ante la transportadora: el comprador tiene un plazo máximo de ocho (8) días calendario para informar a su asesor comercial y coordinar el cambio o la nota crédito correspondiente.
- c) Si el daño es únicamente de empaque y no afecta el producto TURBOX Y GONKA: el asesor gestionará la reposición del empaque.

Parágrafo: Transcurrido el plazo de ocho (8) días sin que se haya reportado la novedad, NEW TURBO S.A.S. entenderá que el producto TURBOX Y GONKA fue recibido en perfectas condiciones y no procederá a realizar cambios o notas crédito por esta causa.

9. LIMITACIÓN LEGAL DE RESPONSABILIDAD

9.1 Alcance de la responsabilidad de NEW TURBO S.A.S.

Sin perjuicio de los derechos irrenunciables del consumidor reconocidos en la Ley 1480 de 2011, y de conformidad con el principio de proporcionalidad y los límites admisibles del derecho privado colombiano, NEW TURBO S.A.S. declara y el consumidor acepta las siguientes limitaciones de responsabilidad:

- La responsabilidad de NEW TURBO S.A.S. se limita, en todos los casos, al valor comercial del producto TURBOX Y GONKA defectuoso al momento de la compra, sin que proceda indemnización por lucro cesante, daño emergente adicional, pérdida de beneficios comerciales, daños indirectos o consecuenciales derivados del mal funcionamiento del producto TURBOX Y GONKA.
- NEW TURBO S.A.S. no responde por daños causados a personas, animales, bienes muebles o inmuebles derivados del uso incorrecto del producto TURBOX Y GONKA o del incumplimiento de las instrucciones del fabricante.
- La responsabilidad por daños causados a terceros que no sean parte de la relación de consumo



POLÍTICA DE GARANTÍA

Código: PLT-COM-001

Versión: 005

Fecha: 4/0/2026

Página: 7 de 4

se rige exclusivamente por las normas civiles y comerciales ordinarias, sin extensión a la garantía legal.

- NEW TURBO S.A.S. no asume responsabilidad alguna por pérdidas de datos, información o configuraciones almacenadas en los productos TURBOX Y GONKA, ni por tiempos de inactividad del consumidor o sus negocios durante el período de reparación o garantía.

9.2 Limitación de responsabilidad frente a distribuidores

Frente a distribuidores y aliados comerciales, la responsabilidad de NEW TURBO S.A.S. se limita exclusivamente al valor de la mercancía defectuosa y no incluye pérdidas de ventas, daños a la reputación comercial del distribuidor ni reclamaciones de clientes finales del distribuidor, salvo en los casos de responsabilidad solidaria expresamente establecidos por la Ley 1480/2011.

9.3 Cláusula de indemnidad por uso incorrecto

El consumidor o comprador que haga uso del producto TURBOX Y GONKA en condiciones distintas a las estipuladas en el manual de instrucciones, o que contrate servicios técnicos no autorizados por NEW TURBO S.A.S., asume íntegramente los riesgos y daños derivados de dicho uso o contratación, y mantiene indemne a NEW TURBO S.A.S. de cualquier reclamación judicial o extrajudicial relacionada con tales circunstancias.

10. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES EN LA GESTIÓN DE GARANTÍAS

Los datos personales suministrados por el consumidor en el marco de una solicitud de garantía (nombre, dirección, teléfono, correo electrónico) serán tratados por NEW TURBO S.A.S. de conformidad con su Política de Tratamiento de Datos Personales, disponible en www.turbox.com.co, en los términos de la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013.

Dichos datos se utilizarán exclusivamente para la atención de la solicitud de garantía, el seguimiento posventa y la mejora continua del servicio, y no serán cedidos a terceros sin consentimiento previo del titular, salvo obligación legal.

11. CANALES DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)

El consumidor podrá ejercer sus derechos de garantía y formular peticiones, quejas y reclamos a través de los siguientes canales:



POLÍTICA DE GARANTÍA

Código: PLT-COM-001

Versión: 005

Fecha: 4/0/2026

Página: 8 de 4

- Correo electrónico: servicioalcliente@turbox.com.co
- Teléfono: 313 845 5751 - 601746 0759
- Asesor virtual: asesor-virtual@turbox.com.co
- Dirección física: Calle 22D # 127-84, Bodega 5, Centro Empresarial El Dorado, Bogotá D.C.
- Portal web: www.turbox.com.co

NEW TURBO S.A.S. dará respuesta a las PQR dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción, conforme al Art. 23 de la Ley 1480/2011. En caso de garantía, el término se regirá por lo dispuesto en la Sección 6.2 de esta política.

12. VIGENCIA Y ACTUALIZACIÓN

La presente política entra en vigor a partir de su aprobación por la Gerencia General de NEW TURBO S.A.S. y permanecerá vigente hasta su modificación o sustitución expresa. NEW TURBO S.A.S. se reserva el derecho de actualizar su contenido para ajustarse a cambios normativos o de política comercial, previa publicación en www.turbox.com.co con al menos quince (15) días de antelación a su entrada en vigencia.



POLÍTICA DE GARANTÍA

Código: PLT-COM-001

Versión: 005

Fecha: 4/0/2026

Página: 9 de 4

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	REVISIÓN	CAMBIO REALIZADO
09/10/2021	1	Primera versión.
17/03/2022	2	Actualización del documento de acuerdo a los nuevos lineamientos.
24/11/2022	3	Actualización del documento.
23/01/2025	4	Actualización del documento. Derecho retracto
04/06/2026	5	Actualización del documento.
ELABORADO POR:	ACTUALIZADO POR:	APROBADO POR:
Estefania Marin Analista SISO y TH	Diana Romero Analista SISO y TH	Yenny Mojica Administrador General