



## Términos y Condiciones del Servicio de Recolección Corporación Red Verde

### 1. Tiempo de respuesta para el agendamiento

El servicio será agendado dentro de un (1) día hábil a partir de la recepción de la solicitud mediante correo electrónico.

La solicitud puede ser realizada a través de nuestra página web <https://www.redverde.co/> o enviar la solicitud al mail [recolecciones@redverde.co](mailto:recolecciones@redverde.co)

### 2. Requisitos para la recolección

Para garantizar una gestión eficiente, se deben cumplir las siguientes condiciones:

- Los RAEE deben estar limpios, secos y completos.
- El cliente y/o solicitante deberá bajar los RAEE al primer piso o al lugar indicado para efectuar el cargue.
- El cargue será realizado por personal de la empresa logística.
- En caso de requerir desarme o desmontaje de electrodomésticos de gran volumen, el servicio tendrá un costo adicional de \$35.000.
- El personal logístico no se encargará del desmontaje de los RAEE; dicha actividad debe ser realizada previamente por el usuario.

### 3. Cobertura geográfica del servicio

La recolección está disponible en los siguientes departamentos y sus respectivos tiempos de recolección:

DEPARTAMENTO	CIUDADES Y/O MUNICIPIOS	TIEMPOS DE RECOLECCIÓN
BOGOTÁ	Bogotá	1-3 Días hábiles
CUNDINAMARCA	Soacha	
	Madrid	
	Funza	
	Mosquera	
	Zipaquirá	

DEPARTAMENTO	CIUDADES Y/O MUNICIPIOS	TIEMPOS DE RECOLECCIÓN
	Tabio	1-3 Días hábiles
	Chia	
	Facatativá	
	Cajicá	
	Cota	
	La Calera	
META	Villavicencio	1-3 Días hábiles
SANTANDER	Bucaramanga	
	Floridablanca	
RISARALDA	Dosquebradas	
	Pereira	
VALLE DEL CAUCA	Yumbo	
	Cali	
	Palmira	
ATLÁNTICO	Barranquilla	1-5 Días hábiles
	Soledad	
BOLIVAR	Cartagena	
CALDAS	Manizales	

- En ciudades con jornadas especiales, como; **San Andrés**, el servicio se realiza **una vez al año**. Se recomienda consultar previamente nuestra cobertura de recolección en [www.redverde.co](http://www.redverde.co)

#### 4. ¿El servicio es gratuito?

- El servicio es **gratuito** en todas las ciudades donde hay cobertura.
- Para volúmenes inferiores, se aplicará el **costo del flete**, previamente informado al usuario.

#### 5. Horario de recolección

Las actividades de recolección se llevan a cabo de **lunes a viernes**, entre las **8:00 a.m. y 3:00 p.m.**



## Información adicional

### 6. Cancelación y reprogramación

- Las solicitudes de cancelación o modificación deben realizarse **con al menos 24 horas de anticipación** al mail recolecciones@redverde.co
- La reprogramación estará sujeta a disponibilidad logística y será confirmada por correo electrónico y llamada telefónica.

### 7. Causales de no recolección

El servicio podrá no realizarse en las siguientes circunstancias:

- RAEE que puedan generar algún tipo de accidente durante el cargue.
- Acceso restringido, inseguro o no disponible en el lugar de cargue.
- Incumplimiento de los requisitos estipulados en el punto 2.

### 8. Responsabilidades

- **Usuario:** Asegurar condiciones adecuadas para la recolección, acceso seguro y cumplimiento de requisitos.

### 9. Tratamiento de datos personales

La información recolectada será tratada conforme a la Ley 1581 de 2012 y demás normas aplicables sobre protección de datos. Su uso estará limitado a la gestión del servicio solicitado, garantizando confidencialidad y seguridad.

### 10. Canales de contacto

Para consultas, seguimiento o solicitudes adicionales:

- Línea telefónica y WhatsApp: 317 405 0510
- Correo electrónico: recolecciones@redverde.co