

POLÍTICA DE GARANTÍA Y EXCLUSIONES

Condiciones de la Garantía Limitada: El presente documento establece los términos de la garantía limitada ofrecida por EcoBike Electric para la bicicleta identificada previamente, comenzando a partir de la fecha de entrega del producto. Bajo condiciones normales de uso y el mantenimiento adecuado recomendado por el fabricante, esta bicicleta eléctrica está cubierta por una garantía contra defectos de materiales y mano de obra por un periodo de seis (6) meses a partir de la fecha de compra.

EcoBike Electric se compromete a reparar o reemplazar, a su discreción, cualquier producto o componente que **presente defectos de fabricación o materiales**, sin costo alguno para el consumidor, siempre que el producto sea entregado únicamente en nuestro centro de servicio autorizado junto con la prueba de compra fechada dentro del periodo de garantía. Para cada daño identificado, es imprescindible realizar inicialmente un diagnóstico técnico con el fin de determinar si la causa corresponde a un defecto cubierto por la garantía o si se trata de un daño atribuible al uso o manejo por parte del usuario. Este diagnóstico tiene un costo que debe ser asumido por el cliente en todos los casos, independientemente del resultado.

Esta garantía no cubre el desgaste natural de componentes, tales como neumáticos, frenos, cadenas y correas, los cuales son considerados como elementos sujetos a desgaste regular debido al uso.

Limitación de Responsabilidad y Exclusiones: Las garantías implícitas se limitan estrictamente al periodo de cobertura establecido en esta garantía. EcoBike Electric no será responsable de daños incidentales o consecuentes derivados del uso, mal uso o falta de mantenimiento adecuado del producto.

Derechos Legales: Esta garantía limitada otorga al consumidor derechos legales específicos. **La garantía es válida exclusivamente para el uso normal del producto por parte del consumidor**, según las instrucciones de mantenimiento y uso proporcionadas por EcoBike Electric.

GARANTÍA LIMITADA DEL SISTEMA ELÉCTRICO – ECOBIKE

Batería: EcoBike otorga una garantía limitada de 365 días (1 año) a partir de la fecha de compra, exclusivamente por defectos de fabricación o materiales en la batería. ***Esta garantía no cubre daños derivados de exposición a líquidos, impactos, sobrecarga, manipulación inadecuada o uso indebido.***

Motor: El motor cuenta con una garantía limitada de 365 días (1 año), válida únicamente para defectos de fabricación o ensamblaje. ***El uso inapropiado, inmersión en agua, golpes o intervención técnica no autorizada invalidará esta cobertura.***

GARANTÍA LIMITADA DE COMPONENTES ELÉCTRICOS

EcoBike ofrece una **garantía limitada de seis (6) meses** sobre los siguientes componentes eléctricos: Sistema de iluminación (luces y direccionales), Pito, Acelerador, Conjunto de comandos y Alarma.

Esta cobertura **aplica únicamente para fallas eléctricas de origen de fábrica**. Daños por impactos, humedad, manipulación indebida o intervención no autorizada anulan la garantía.

GARANTÍA DE OTROS COMPONENTES:

Cadena: cubierta por garantía únicamente durante los primeros 30 días desde la fecha de compra y exclusivamente en caso de desprendimiento involuntario por defecto de fábrica.

Cargador: cuenta con garantía por un periodo de 30 días, limitada a fallas de origen de fabricación. No aplica por daños resultantes del uso en redes eléctricas inestables, golpes o conexiones inapropiadas.

- Servicios como el ajuste de frenos, la reinstalación de la cadena u otros mantenimientos menores realizados después del primer mes de uso no están cubiertos por la garantía y tendrán un costo adicional. Esto se debe a que corresponden a desgastes normales del uso y no a fallas de fabricación. Además, estos servicios deben programarse con anticipación, ya que no se atenderán solicitudes no agendadas o visitas sin previo aviso.

CONSIDERACIONES TÉCNICAS SOBRE COMPONENTES SENSIBLES

Los siguientes componentes requieren especial precaución debido a su sensibilidad frente a la exposición a líquidos:

1. **Batería:** La batería es uno de los elementos más críticos del sistema eléctrico. Aunque cuenta con protección contra salpicaduras (conformidad con estándares IP de resistencia al agua), la exposición directa y prolongada al agua puede provocar cortocircuitos, corrosión en los terminales de conexión y una posible degradación en su capacidad de carga o funcionamiento. Por esta razón, se debe evitar su contacto directo con agua estancada o lluvia intensa.
2. **Motor:** El motor eléctrico también incorpora un nivel de sellado para resistir condiciones de humedad moderada. Sin embargo, no está diseñado para soportar inmersión total ni exposición continua al agua, ya que esto puede generar fallas internas por ingreso de humedad, afectando su desempeño y vida útil.

CONDICIONES DE USO EN LLUVIA O AMBIENTES HÚMEDOS

Aunque las bicicletas EcoBike cuentan con cierto nivel de resistencia al agua (salpicaduras y lluvia ligera), no son equipos impermeables. Por lo tanto, el contacto con agua debe evitarse en la medida de lo posible, especialmente en componentes eléctricos sensibles. Para preservar el correcto funcionamiento del sistema eléctrico y evitar daños irreversibles:

1. Evite atravesar charcos profundos o zonas con acumulación de agua, ya que el ingreso de líquido al motor, batería o controlador puede provocar fallas críticas.
2. No exponga la bicicleta a lluvia intensa por periodos prolongados ni la almacene en ambientes húmedos sin protección adecuada.
3. Seque cuidadosamente los componentes eléctricos (pantalla, conectores, compartimento de batería) luego de cualquier exposición a la humedad.
4. El uso en condiciones de alta humedad, inmersión parcial o exposición prolongada al agua puede comprometer la integridad del sistema eléctrico y anular la garantía del producto.

RECOMENDACIONES TÉCNICAS ADICIONALES – ECOBIKE

1. **Uso en pendientes pronunciadas:** Se recomienda limitar el uso de la bicicleta eléctrica al transporte de una sola persona cuando se transite por cuestas o pendientes de elevada inclinación, con el fin de evitar sobrecargas que puedan generar un esfuerzo excesivo sobre el motor y comprometer su vida útil.
2. **Estabilidad al estacionar:** Se sugiere utilizar preferentemente la base de soporte trasera, ya que la pata lateral puede presentar cierta inestabilidad estructural y, en algunos casos, una resistencia limitada. Esto garantizará una mejor estabilidad al momento de estacionar la bicicleta.
3. **Inspección de fijaciones:** Es fundamental realizar inspecciones periódicas de todos los elementos de sujeción (tornillos, pernos, etc.), así como aplicar lubricación a los mismos. Esta práctica es importante si la bicicleta circula con frecuencia por vías en mal estado, donde se presentan altos niveles de vibración.
4. **Mantenimiento preventivo:** Para asegurar un rendimiento óptimo, se recomienda realizar mantenimiento preventivo de forma regular, el cual debe incluir: limpieza general, lubricación de componentes móviles y ajustes mecánicos. Cabe resaltar que los costos asociados a este tipo de mantenimiento no están cubiertos por la garantía, siendo responsabilidad exclusiva del usuario.
5. **Sustitución por discontinuación:** En caso de que un producto o componente haya sido discontinuado o no pueda ser reparado, EcoBike se reserva el derecho de sustituirlo por otro de valor y características similares, conforme a la disponibilidad y criterios técnicos de la empresa.
6. **Frecuencia del mantenimiento:** Se recomienda agendar el mantenimiento preventivo cada tres (3) meses para asegurar la conservación del producto en condiciones óptimas de funcionamiento.



La garantía de EcoBike Electric será anulada en los siguientes casos:

Daños por falta de carga adecuada: Si la batería queda completamente descargada y no se recarga dentro de un periodo adecuado, causando un voltaje extremadamente bajo o inoperatividad de la batería, este daño no estará cubierto por la garantía. Se recomienda mantener la batería con un nivel mínimo de carga del 20% (1 a 2 líneas) para evitar daños permanentes por descarga profunda.

Daños causados por sobrecalentamiento: La exposición prolongada de la bicicleta a fuentes de calor como radiadores o el sol intenso puede causar sobrecalentamiento, lo que anulará la garantía.

Uso indebido del cargador: El uso de un cargador con fuentes de alimentación inestables, generadores portátiles o la sobrecarga de voltaje causará daños que no serán cubiertos por la garantía.

Cortes de energía repentinos o picos de voltaje durante la carga: Los daños causados por cortes repentinos de energía o picos de voltaje que afecten al cargador o la batería no están cubiertos por la garantía.

Mala instalación o conexiones incorrectas: La instalación inadecuada de la batería o la realización de conexiones incorrectas que generen cortocircuitos o fusionen componentes eléctricos anularán la garantía.

Conexiones incorrectas de cables de carga: Los daños causados por doblar, torcer o tirar de los cables de carga serán considerados mala utilización, lo que anulará la garantía.

Uso en flotas de alquiler o entornos comerciales: El uso de la bicicleta en flotas de alquiler, entornos comerciales o flotas gubernamentales anulará automáticamente la garantía.

Uso inapropiado y abuso del producto: El uso inapropiado, como acrobacias, manejo abusivo, conducción fuera de carretera o un peso del conductor que exceda los límites establecidos en el manual del propietario, anulará la garantía.

Modificaciones eléctricas: Cualquier modificación eléctrica realizada a la bicicleta que interfiera con el uso normal de las baterías o que cause fallas en la bicicleta anulará la garantía de la misma.

Exposición prolongada al agua: Aunque las bicicletas EcoBike son resistentes al agua en condiciones normales de uso, la exposición prolongada a la humedad o inmersión en agua, ya sea por lluvias intensas, charcos profundos o exposición continua, anulará la garantía. Los componentes eléctricos como el motor y la batería no están cubiertos por la garantía si los daños se derivan de exposición a agua o humedad excesiva.

Mal uso o falta de cuidado de la batería y el motor: La garantía no cubrirá daños derivados de un mal uso o mal cuidado de la batería o el motor.

Daños por sobreesfuerzo del motor: El uso excesivo o incorrecto del motor, lo que provoque un sobrecargue y dañe cables o el motor (incluyendo quemaduras), anulará la garantía.

Cables quemados por mal manejo: Los daños en cables, ya sea en la parte frontal, trasera o en los componentes del controlador, que evidencien un mal manejo o abuso del producto, no estarán cubiertos por la garantía.

Falta de mantenimiento: Cualquier daño ocasionado por la falta de mantenimiento del producto, como la falta de limpieza, lubricación o ajuste adecuado, anulará la garantía.

TÉRMINOS ADICIONALES: Una vez vencido el periodo de garantía o en caso de que la falla sea atribuida a cualquiera de las razones mencionadas anteriormente, el cliente deberá pagar el costo de los repuestos y la mano de obra necesaria para la reparación de la bicicleta.

POLÍTICA DE INGRESO Y GESTIÓN DE GARANTÍAS DE PRODUCTOS – ECOBIKE

Para efectos de ingreso de un producto bajo solicitud de garantía, es indispensable agendar previamente una cita a través de nuestra línea de atención: **304 389 1190**. Este procedimiento busca garantizar una atención oportuna, organizada y eficiente, permitiendo una adecuada planificación del servicio técnico.

Una vez recibido el producto, EcoBike dispone de un plazo máximo de cinco (5) días hábiles (de lunes a viernes) para realizar la revisión técnica y determinar la validez y alcance de la garantía. Finalizada la revisión, se comunicará al cliente el tiempo estimado necesario para la ejecución de las labores correspondientes a la garantía, así como la fecha probable de entrega del producto reparado o reemplazado. Este tiempo dependerá de la disponibilidad de repuestos, la naturaleza del daño reportado y otros factores técnicos o logísticos que puedan incidir en el proceso. El cliente será notificado mediante los canales de contacto suministrados, y se procederá con la ejecución de la garantía únicamente una vez se haya aceptado y confirmado dicha información.

PROPIETARIO