

MANUAL DEL USUARIO Y POLÍTICAS DE GARANTÍAS DE PRODUCTO ANDANTTE

Sujeto a las limitaciones, términos y condiciones descritos en esta Política, PREMAC SAS garantiza al **propietario de cada bicicleta, adquirida nueva, directamente en nuestras tiendas o a través de un distribuidor autorizado** que están libres de **materiales defectuosos y defectos de fabricación**.

Esta garantía expirará en los plazos abajo establecidos para cada tipo de producto desde la fecha original de compra a PREMAC SAS o a un Distribuidor Autorizado y está condicionada por el uso normal y mantenimiento adecuado de los productos facturados.

Nota Importante: La Resolución 160 de 2017 del Ministerio de Transporte, estipula que para que una bicicleta eléctrica sea considerada una bicicleta de pedaleo asistido tiene que cumplir con las siguientes características:

- Peso máximo 35 kilos.
- Velocidad máxima de 25 Km/h.
- Potencia máxima 350 Kw.
- No tener acelerador.

En caso de exceder alguna de estas características tiene que cumplir con las siguientes exigencias, las cuales son responsabilidad del usuario:

- Tener luces delantera y trasera.
- No podrán circular por ciclorutas o aceras.
- El conductor tendrá que portar casco.
- Entre 6 pm y 6 am deberá portar chaleco reflectivo.
- El vehículo debe tener licencia de tránsito.

**LA GARANTIA AQUÍ DESCRITA CUBRE LOS SIGUIENTES PRODUCTOS
BAJO LAS SIGUIENTES CONDICIONES:**

CUIDADOS ESPECIALES

- Las bicicletas eléctricas suministradas por PREMAC SAS no pueden ser sumergidas en agua.
- No pueden ser lavadas con agua a presión.
- En caso de lluvia no se deben operar los controles.

- La bicicleta no se puede dejar a la intemperie.
- No pueden ser usadas por personas que sobrepasen el peso máximo indicado en el manual de la bicicleta entregado y publicado en el sitio web de Andante.
- Las llantas se deben mantener con la presión indicada.
- La batería debe cargarse cada que la bicicleta se utilice
- La bicicleta debe ser llevada a un centro de servicios inmediatamente se sienta algún tipo de desajuste, ruido, comportamiento extraño, etc. No se puede utilizar en caso de sentir alguno de estos síntomas.
- Apunte el número de la llave.
- Únicamente utilice componentes originales, no hacerlo invalida esta garantía.
- Si no utiliza la bicicleta cargue la batería cada 3 meses hasta un 60% de carga, no permita que la carga se agote.
- No deje la batería cargando por períodos superiores a 12 horas.
- Es recomendable dejar de pedalear brevemente cuando haga cambios de velocidad.
- Los componentes eléctricos no requieren mantenimiento, se debe remover la batería cuando esté transportándose en un portador de bicicletas ya que esta puede caer.
- La caña no se puede extraer más de la marca máxima ya que esto romperá el marco, esto no está cubierto por la garantía.
- Intervenir la batería y cualquier otro componente eléctrico de la bicicleta de cualquier manera invalida la garantía de esta.
- Los frenos deben ser inspeccionados antes de cada uso de la bicicleta, si no operan correctamente, si la palanca se acerca mucho al manillar al presionarlo, o si los discos o pastillas de frenos impiden la rotación libre de la rueda, si las pastillas están muy gastadas, si al frenar se siente algún ruido, la bicicleta debe ser llevada inmediatamente a un centro de servicios autorizado.
- El manubrio debe estar debidamente ajustado a tal punto que sosteniendo la rueda entre las piernas este no pueda ser girado hacia ningún lado.
- Asegúrese de que los cables no se estiren demasiado y no se enreden al realizar un giro con tu bicicleta.
- Los extremos del manubrio deben tener siempre los tapones por seguridad.
- La autonomía y seguridad de la bicicleta dependen de un correcto inflado de las llantas, estas deben ser infladas acorde a lo indicado en los costados de estas.
- La autonomía de la bicicleta depende de muchos factores entre otros:

- Esfuerzo del usuario.
- Nivel de asistencia utilizado.
- Inclinación del terreno.
- Estado de las vías.
- Peso del usuario.
- Edad de la batería.
- La vida de la batería depende de varios factores entre otros:
 - Cuidado con las cargas y descargas.
 - Exposición al sol.
 - Exposición a fuentes de calor.
 - Frío o calor excesivos.

CUADROS:

La garantía limitada en marcos y/o cuadros Andante y Benelli se otorga por un (1) año.

La garantía limitada en marcos y/o cuadros marca HAIBIKE por cinco (5) años.

Si de acuerdo a esta garantía se sustituye cualquier componente la garantía se cancela y no comienza de nuevo.

Los marcos tienen una garantía limitada, no son cubiertos por garantía si hay:

- Abuso del producto.
- Hundidos en el marco.
- Marcos partidos "Solo fisuras".
- Pintura.
- Malas fuerzas en broches de seguridad.

Los marcos plegables al tener más piezas pueden sufrir desajustes más rápido, esto depende de la frecuencia de uso y precauciones de uso y mantenimiento.

Son más susceptibles a los huecos y resaltos.

Si el manubrio no se encuentra bien ajustado, puede bajarse causando accidentes, revise constantemente el torque de sus tornillos.

Si encuentra algún hueco imprevisto o sube y baja andenes con frecuencia, los impactos de esto con la fuerza de sus brazos pueden reventarla. Se recomienda hacer un ajuste general de toda la bicicleta cada 2 meses.

ACCESORIOS DE LA BICICLETA:

La garantía limitada se otorga por doce (12) meses desde la fecha de compra original.

Motores Bosch y Yamaha originales en bicicletas HAIBIKE dos (2) años.

Baterías y displays Bosch y Yamaha originales en bicicletas HAIBIKE un (1) año.

Esta garantía está condicionada a la realización de mantenimientos y servicios periódicos en un centro autorizado de PREMAC SAS.

Las baterías pierden capacidad de almacenamiento de carga desde la primera carga, por este motivo la autonomía de la bicicleta comienza a caer desde el primer uso y no hace parte de esta garantía.

En caso de reemplazo de partes por garantía, PREMAC SAS se reserva el derecho de reemplazar la pieza por una nueva o por una re-manufacturada.

RADIOS Y LLANTAS:

Debido a que las llantas y radios de las bicicletas eléctricas están expuestos a factores externos que pueden afectar directamente su durabilidad o calidad tenga en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Verifique muy bien el inflado de la llanta todos los días antes de usar la bicicleta, esto es fundamental tanto para el buen desempeño y durabilidad, pues una llanta por debajo de la presión se puede pinchar más fácil, ejerce más presión sobre los radios y esto puede hacer que se revienten.
- No infle la llanta más de lo indicado en el lateral de la misma, esto puede reventar su llanta o dañar el rin, los rines están diseñados para una presión predeterminada, pregúntele a su asesor la presión recomendada de inflado.
- Si usted sale en su bicicleta y su llanta es cortada con un vidrio, piedra o cualquier objeto contundente, o sus radios se rompen mientras está usando la bicicleta, esto no tiene garantía, dichas circunstancias son fortuitas.
- Las llantas deben ser usadas para el terreno sugerido por el fabricante.
- Le recomendamos realizar el cambio de las llantas, la tensión e instalación de radios en un servicio técnico autorizado.
- Las ruedas tienen diferentes sistemas de fijación en el marco, pueden ser de eje roscados con tuerca, eje pasante o palanca de liberación rápida; cualquiera que sea el sistema que tenga la bici revise que este bien sujeto y no se salga ya que puede soltarse la llanta y ocasionar un accidente.

FRENOS:

- Debido a que los frenos son un elemento esencial de seguridad para su bicicleta, si usted no está capacitado procure no manipularlos.
- Un recalentamiento del sistema puede torcer los discos, si así fuera, procure cambiarlos, el enderezarlos solo es una solución temporal, nunca toque los discos ni siquiera con guantes, las yemas de los dedos segregan una cera que plasma las huellas que contaminan la superficie del frenado y hacen que las pastillas resbalen disminuyendo la capacidad de frenado.
- Al accionar el freno por largo tiempo cuando desciende, genera fricción y alta temperatura el sistema pierde eficiencia, el disco se recalienta, y el desgaste es inminente. El recalentamiento puede producir burbujas de aire en el sistema hidráulico, haciendo que el freno no funcione. Nunca toques los discos después de un descenso, puede quemarte los dedos.
- El aceite va perdiendo sus minerales por esto va perdiendo su color, hazlos revisar y si es necesario sustituirlos.
- Al lavar el sistema no utilice productos químicos, use productos recomendados por el fabricante.
- El fabricante no garantiza tiempo de duración tanto en discos como en pastas, esto depende del tiempo y modo de uso de los frenos.
- Las pastas tienen un tiempo de adaptación y mientras se ajustan generan ruidos, disco sonido es normal.
- Antes de salir a rodar compruebe el buen funcionamiento del sistema, si al frenar siente un ruido de metal con metal puede ser que ya sus pastas están dañando el disco o el rin.
- Si salpicas las pastillas con alguna gota de aceite se echarán a perder.
- Si transportas tu bici coche sin ruedas usa unos espaciadores de plástico.

USO DE CAMBIOS:

- El plato grande con el piñón grande no se debe usar y el plato pequeño con el piñón pequeño no se debe usar.
- Si su bicicleta es nueva las chuspas se comprimirán, esto es común, tense el elevador de la palanca de cambios.
- La palanca de cambios debe llevarse hasta que suene el trinquete, accionarla prolongadamente hasta el final del recorrido.
- Si va a subir una pendiente cambie antes de ésta (No es aconsejable cambiar en plena inclinación).
- Si el tensor está rosando un radio tenga cuidado y llévelo a revisión para que no tenga un problema mayor.

- Si la uña o pata del marco se le tuerce, esto genera problemas en los cambios, cuídela no recostándola al lado del tensor, o al transportarla para dicho lado, esto funciona como un fusible y puede torcerse fácilmente, esto no tiene garantía.
- Las chuspas y cables hacen que sus cambios trabajen mejor, cámbielos cada 2 mantenimientos.
- Lubrique cada salida sus cambios.
- La cadena y pacha tienen un desgaste, hágalo revisar periódicamente en un centro autorizado. En bicicletas eléctricas con motor central se recomienda cambiar la cadena cada 1000 kilómetros, en bicicletas con motor trasero se recomienda cambiar la cadena cada 2000 kilómetros. Hacer estos cambios periódicamente le ahorrará mucho dinero ya que los cambios del piñón trasero se disminuirán mucho si usted tiene esta precaución.
- Si es de ruta y rosa en el plato grande, el sistema cuenta con un paso más de recorrido para eliminar dicho ruido.
- En los grupos de 11 velocidades, la maneta cuenta con 3 pasos para evitar los roses, empuje la maneta si le está rosando.
- Antes de iniciar un descenso verifique que no esté en el piñón grande: por los movimientos bruscos se puede dañar el tensor al meterse en los radios.
- Los cambios siempre se deben hacer con los pedales de la bicicleta en movimiento, nunca cuando está detenida.
- Según el cambio mecánico en el que tenga su bicicleta, también varía la durabilidad de la batería, entre mayor esfuerzo realice el motor mayor consumo de batería.

USO DE LUCES:

- Por su seguridad siempre que use la bicicleta en las noches use luces.
- Asegúrese de que la batería esté bien cargada.
- Si la bicicleta es plegable se debe tener mucho cuidado al momento de plegarla, ya que, se pueden enredar los cables de conexión de luces y se pueden reventar, esto no tiene garantía.
- Algunas luces funcionan con pilas, asegúrese que las pilas estén funcionando para que la luz encienda adecuadamente.

PINTURA:

La pintura requiere ciertos cuidados, no sugerimos guardarle en exteriores con sol directo, esto muy posiblemente la des pigmentará, no lavarle con solventes, abrasivos ni chorro a presión.

GARANTÍA DE PRECIOS:

La garantía limitada se otorga por ocho (8) días calendario a partir de la fecha de compra original de la bicicleta nueva. Esta garantía limitada es aplicable cuando el precio de la bicicleta baja después de la compra. En este caso, se debe devolver el dinero al cliente por la diferencia entre el precio de compra original y el nuevo precio.

PRODUCTOS DE SEGUNDA:

Los artículos de segunda no tienen garantía.

En los únicos casos donde se dará soporte a estos productos es con las bicicletas Demo y bajo las siguientes condiciones:

- Garantía en componentes eléctricos: (1) año, sólo aplica para piezas que no funcionen correctamente por motivos de fabricación.
- No habrá garantía por ruidos o por pintura.
- Garantía en marcos: un (1) año.

NOTA:

Cada bicicleta importada por PREMAC SAS tiene un ciclo de vida útil. La duración de ese ciclo de utilidad del producto varía dependiendo de la construcción, los materiales de la bicicleta o el marco, el mantenimiento y cuidado que la bicicleta recibe, y el tipo y cantidad de uso que se le dispensa a la bicicleta o al marco. Usos en carreras, concursos de salto, conducción agresiva, conducción sobre terrenos severos, conducción en condiciones extremas, montar con cargas pesadas, llevar pasajeros, actividades comerciales y otro tipo de uso no estándar pueden acortar dramáticamente la vida útil de una bicicleta.

Una sola o cualquier combinación de estas condiciones puede resultar en un fallo de la bicicleta que no será cubierto por esta garantía.

LA GARANTÍA ES NULA SI LAS BICICLETAS SON UTILIZADAS PARA SISTEMAS PÚBLICOS, O SISTEMAS DE BICICLETAS COMPARTIDAS.

LA GARANTÍA OTORGADA POR PREMAC SAS NO CORRESPONDE A, Y ES NULA EN CUANTO A, DEFECTOS O DAÑOS PERSONALES RESULTANTES DEL ABUSO, CONDUCCIÓN AGRESIVA, NEGLIGENCIA, REPARACIÓN

INCORRECTA, MAL AJUSTE, SOBRECARGA, ALTERACIONES, MODIFICACIONES O USO CONTRARIO AL INDICADO POR EL FABRICANTE.

PRODUCTOS DE PREMAC SAS COMPRADOS EN EL EXTERIOR:

Productos de las marcas distribuidas por E-legtric SAS y/o PREMAC SAS comprados en el exterior **NO** serán cubiertos bajo las políticas de garantías de producto en Colombia.

PRODUCTOS NO IMPORTADOS POR E-LEGTRIC SAS Y/O PREMAC SAS:

Los accesorios nuevos de otras marcas diferentes a los importados directamente por E-Legtric SAS y/o PREMAC SAS a través de sus Tiendas o facturados a sus Distribuidores Autorizados, tendrán la garantía ofrecida por el fabricante o importador original de los productos.

La garantía cubre únicamente fallas de fabricación, los daños causados por accidentes, mal trato, falta de mantenimiento, abuso, falta de lubricación, etc. no son causal de garantía.

TERRITORIO:

PREMAC SAS tiene servicio técnico autorizado exclusivamente en las ciudades de Medellín y Bogotá.

Para el trámite de garantías debe contactar previamente a PREMAC SAS vía correo electrónico, suministrando copia de la factura, copia del documento de identidad del propietario, descripción de la falla y fotografías en las que se evidencie el problema presentado.

Los gastos de transporte no están cubiertos por la garantía.

GENERALIDADES DEL TRÁMITE DE GARANTÍA:

¿Cómo solicitar una garantía?

El cliente debe enviar un correo a garantias@andante.co.

En los siguientes 5 días hábiles a la recepción del correo se le enviarán las indicaciones de dónde y cuándo puede llevar el producto, el proceso de garantía inicia en el momento de la recepción del producto.

En caso de que la garantía sea aceptada lo que estipula la ley es lo siguiente:

1. Se repara o reemplaza el equipo dentro de los siguientes 30 días hábiles a la recepción del mismo.
2. El término de la garantía se suspenderá mientras el consumidor esté privado del uso del producto.
3. Solo si el bien no admite reparación se procederá a su reposición, inicialmente por uno igual, en el caso de que no sea posible, por otro de la misma especie, similares características o especificaciones técnicas.

En caso de que la garantía sea rechazada:

1. Se notificará por escrito el dictamen técnico y las causales de rechazo.
2. Se enviará cotización, con valor de reparación.
3. De ser aceptada la cotización por el cliente se procederá con el arreglo o facturación del nuevo producto.
4. Cuando esté lista la bicicleta el cliente debe pasar por ella.

El proveedor exige fotos para la garantía, si la bici ha sufrido alguna modificación se invalida la garantía de inmediato. Por efectos de garantía los fletes del transporte son asumidos por el cliente, tener en cuenta esto.

TIEMPO PARA DAR RESPUESTA AL TRÁMITE: El tiempo establecido por la ley para dar respuesta a la solicitud del trámite de garantía es de 30 días hábiles desde el recibo del producto.

PARA TENER EN CUENTA EN EL TRÁMITE DE GARANTÍA:

El hecho de dar inicio al proceso de garantía no implica la aceptación de la misma, esta estará sujeta a la revisión técnica que haga constar que no cabe causal de rechazo. Así mismo, si el producto cuenta con garantía directa del fabricante, el cliente tendrá que tramitarla directamente con quien este designe para tal fin y estará sujeta a sus políticas y condiciones.

TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

ELEGTRIC S.A.S está comprometida con el respeto y garantía de los derechos de sus clientes, empleados y terceros en general; es por esto que ha adoptado una política de tratamiento de información personal aplicada en todas las actividades que involucran total o parcialmente la recolección, el almacenamiento, el uso, la transferencia, la actualización y la eliminación de dicha información.

Por lo tanto, se solicita que usted como titular de los datos que serán sujetos a tratamiento brinde su autorización de la recolección, y administración de los mismos a través de la firma de este documento.

La finalidad de la recolección es la siguiente:

- Contactar al Titular a través de medios electrónicos para el envío de noticias relacionadas con campañas de fidelización o mejora de servicio.
- Contar con la información del Titular frente a la compra para oficializar trámites de garantía.

Nota: Usted podrá consultar nuestra política para el tratamiento de datos en nuestra página web www.andante.co

Atentamente,

PREMAC SAS

FIRMA DEL CLIENTE

NOMBRE _____

CC. _____

CORREO _____

CELULAR _____

FECHA _____

Bicicleta y serial _____.