



**CERTIFICADO
DE GARANTÍA**

Y POLÍTICA DE SERVICIO AL CLIENTE

**REVISIÓN
TÉCNICA**

CERTIFICADO DE GARANTÍA

(LEER ANTES DE INICIAR EL USO DE SU BICICLETA O SCOOTER ELÉCTRICO)

Esta Garantía es un compromiso de fidelidad de **URBAN RIDER** hacia usted.

URBAN RIDER RIDER tiene los medios técnicos y humanos para realizar cualquier intervención en los vehículos de movilidad personal (VMP) como por ejemplo scooters y/o bicicletas eléctricas, así como de skateboards (patinetes) y/o tablas de surf con motor eléctrico, en adelante EL (LOS) PRODUCTO (S) adquiridos en nuestras tiendas y en la web www.coolbox.pe.

En el caso de haber sufrido alguna incidencia dentro del período de garantía, URBAN RIDER reparará EL PRODUCTO o sustituirá el componente defectuoso sin costo alguno para usted, conforme a las condiciones que se indican a continuación.

Todas las intervenciones dentro de garantía se realizarán sólo en los talleres autorizados de URBAN RIDER dentro del horario establecido. El traslado hacia nuestras instalaciones correrá por cuenta del cliente.

GARANTÍA VMP MARCAS NINEBOT Y XIAOMI (6 MESES)

La garantía sólo tendrá validez si el cliente realiza los mantenimientos técnicos preventivos desde la fecha de compra (Ver Programa de Mantenimiento) en los talleres autorizados Urban Rider.

En condiciones normales de uso, conservación y mantenimiento, ofrecemos (6 meses) de garantía por los defectos de material y de fabricación, sobre la totalidad de EL PRODUCTO y sus componentes.

Los componentes de la bicicleta y/o scooter eléctricos (VMP), incluyen horquillas, codo y/o potencia, el manillar, el receptor de cabeza, set de tasas de horquilla, poste del asiento, silla de montar, cables, eje de pedaliar, juego de bielas, radios, cubo de rueda y/o masa, piñón, desviador, descarrilador, palanca de cambios, el motor, display, acelerador, controlador, arnés de cableado, reflectores y hardware; tienen Garantía por defectos de fabricación en materiales y/o mano de obra durante el periodo de (6 meses) o 1,000km (lo que transcurra primero) desde la fecha de compra original, que debe ser comprobada mediante su factura o boleta en donde se indiquen.

ue los números de series (chasis y motor) de EL PRODUCTO adquirido.

BATERIA, CONTROLADOR, ACELERADOR: están garantizados de estar libres de defectos de fabricación en materiales y/o mano de obra durante un periodo de (6 meses), desde la fecha de compra original. La garantía de la batería no incluye desgaste por uso, daños por sobrecargas de energía, uso del cargador incorrecto, mantenimiento, almacenamiento y temperatura inadecuado u otro uso erróneo indicado en el manual.

GARANTÍA DE (1 AÑO)

El resto de las marcas cuentan con garantía de un año (01) la cual tendrá validez solo si el cliente realiza los mantenimientos técnicos preventivos en el 1er mes, 3 meses, 6 meses, 9 meses, 12 meses desde la fecha de compra original (Ver Programa de Mantenimiento) en los talleres autorizados Urban Rider.

En condiciones normales de uso, conservación y mantenimiento, ofrecemos un año (01) de garantía por los defectos de material y de fabricación, sobre la totalidad de EL PRODUCTO (bicicleta, scooter, skateboard y/o tablas de surf eléctricos) y sus componentes.

Los componentes de la bicicleta y/o scooter eléctricos (VMP), incluyen horquillas, codo y/o potencia, el manillar, el receptor de cabeza, set de tasas de horquilla, poste del asiento, silla de montar, cables, eje de pedalier, juego de bielas, radios, cubo de rueda y/o masa, piñón, desviador, descarrilador, palanca de cambios, el motor, display, arnés de cableado, reflectores y hardware; tienen Garantía por defectos de fabricación en materiales y/o mano de obra durante el periodo de (1 año) o 2,000km (lo que transcurra primero) desde la fecha de compra original, que debe ser comprobada mediante su factura o boleta en donde se indique los números de series (chasis y motor) de EL PRODUCTO adquirido.

Batería, controlador, acelerador: están garantizados de estar libres de defectos de fabricación en materiales y/o mano de obra durante un periodo de (6 meses), desde la fecha de compra original. La garantía de la batería no incluye desgaste por uso, daños por sobrecargas de energía, uso del cargador incorrecto, mantenimiento, almacenamiento y temperatura inadecuado u otro uso erróneo indicado en el manual.

IMPORTANTE:

- Accesorios: los accesorios para VMP comprados en nuestras tiendas cuentan con una garantía de 3 meses. .
- Llantas, cámaras, frenos, pedales, cadena: Cuentan con garantía de un (1) mes o 200km (lo que transcurra primero).

No se considera dentro de garantía el desgaste por uso regular, pinchazo, rajadura, rotura, voladura por exceso de presión, desprendimiento, nivel inadecuado de presión de aire en la llanta, desajustes y/o rotura de las tasas de dirección por falta de mantenimiento preventivos, así como rotura de tapabarro. Es responsabilidad del cliente, verificar que las llantas cuenten con la correcta presión de aire, frenos, pedales funcionen adecuadamente y que la cadena y cambios estén debidamente calibrados y lubricados.

ARMADO DE LOS VMP

El cliente puede decidir entre armar el equipo por su propia cuenta y responsabilidad o encargar el armado a Urban Rider el cual tendrá un costo (Consulte con su vendedor UR)

VMP ARMADO POR EL CLIENTE:

1. El cliente armará el VMP bajo su propia pericia, responsabilidad y herramientas utilizando el manual de instrucciones del producto. La responsabilidad del armado y del correcto uso del VMP es completamente del cliente.
2. Las reparaciones, calibración y armado del VMP tendrán un costo.
3. Según sea el caso (Xiaomi, Ninebot y resto de marcas) se aplicará la garantía en el plazo que corresponda.
4. El cliente puede llevar el VMP al taller UR para revisión y reparación con un costo.
5. No se puede contratar el servicio de armado del VMP una vez retirado el producto de tienda.

6. Los mantenimientos tienen un costo. Consulte con su técnico y vendedor Urban Rider

VMP ARMADO POR URBAN RIDER :

1. El servicio de armado de equipos VMP, reparaciones y calibraciones contarán con un costo adicional y serán realizados por un técnico certificado Urban Rider (consulte con su vendedor UR)
2. Según sea el caso (Xiaomi, Ninebot y resto de marcas) se aplicará la garantía en el plazo que corresponda.
3. Los mantenimientos tienen un costo. Consulte con su técnico y vendedor Urban Rider.

EXCLUSIONES:

Las pilas, baterías alcalinas y recargables de accesorios, focos, fusibles, consumibles, accesorios incluidos en el empaque del producto no se consideran dentro de la garantía.

Cambios o modificaciones físicas en el producto original o del sistema operativo como firmware, ROM de fábrica, actualización del sistema operativo parcial o incompleta, aplicaciones móviles no compatibles y/o desactualizadas, no se incluyen dentro de la garantía ofrecida.

Los equipos y accesorios bloqueados por contraseñas con clave de texto o numérica, llaves, huella digital, biométrico, patrones, cuentas de correo olvidada o pérdida por el dueño del producto, no están dentro de la garantía.

IMPORTANTE:

Los equipos de marca Kaabo son de uso exclusivo para mayores de 18 años. La velocidad máxima de circulación es hasta 25km/h, debiendo circular en ciclovías o en el carril derecho de la calzada. Es indispensable el uso de equipos de protección personal: Cascos, rodilleras, guantes y coderas. Mayor información: RM 308-2019-MTC.

Se deja constancia que el utilizar los comandos de cambio, sin que la bicicleta y/o scooter eléctrico (VMP) esté en movimiento, producirá la

desregulación de éstos, sin que ello signifique que es producto de falla de origen (de fábrica) de la bicicleta/scooter, si no mal uso. Además, esta condición puede llevar a producir daño al sistema de transmisión, por lo tanto, es de responsabilidad del usuario chequear antes de utilizar su bicicleta/scooter.

La garantía no se aplica a piezas sujetas a desgaste, como cubiertas y/o llantas, cámaras de aire, cadenas, frenos, cables, fundas, platos, dirección, juego de pedalier, pivotes, piñones, cadenas, suspensión, tasas de dirección, tapabarros, pedales en la medida que no presenten defectos de material o de montaje.

Es responsabilidad del cliente verificar el correcto funcionamiento del sistema de plegado y ajustes rápidos como del manillar, tubo de dirección, asiento del conductor, plegado central y el del tubo de dirección, pedales, llanta trasera y delantera del vehículo antes de su uso. Si detecta un mal funcionamiento o desajuste no debe utilizarse el producto para evitar cualquier tipo de accidente, debiendo acudir de inmediato a los talleres autorizados de Urban Rider. Urban Rider no se responsabiliza por los daños y accidentes que puedan suceder por no tomar en cuenta el punto mencionado.

Si por motivos de fuerza mayor el cliente no pueda acercarse en el periodo correspondiente al mantenimiento y garantía, deberá enviar un correo electrónico a hello@urbanrider.pe informando de la situación y estado de su equipo. El correo permitirá extender el plazo de mantenimiento y garantía, por única vez por 30 días.

El servicio de ajustes sencillos, solo se otorgará de forma gratuita en el periodo de garantía.

- La velocidad máxima del producto es aproximada y es calculada en base a pruebas en una superficie sin inclinación, en ciclovía o asfalto, con un modo de uso urbano y moderado, por una persona de 1.70m de estatura y con un peso máximo de 70kg, en modo de configuración SPORT o de máxima velocidad según lo permite el producto. La velocidad se verá reducida en caso se supere estas condiciones.

- La autonomía (rendimiento) de batería en kilómetros es calculada en base a pruebas en una superficie sin inclinación, en ciclovía o asfalto, con

un modo de uso urbano y moderado por una persona de 1.70m de estatura y con un peso máximo de 70kg, en modo de configuración de menor velocidad o modo ECO y usando un solo motor en caso el equipo cuente con dos motores eléctricos. La autonomía de batería (rendimiento) se verá reducida en caso se supere estas condiciones.

• En bicicletas, la autonomía (rendimiento) de batería se verá reducida cuando se utilice frecuentemente el acelerador de mano sin pedaleo asistido.

El tiempo estimado de revisión y/o reparación de nuestro Servicio Técnico Urban Rider es de 15 días para lima y 30 días para provincia.

La marca Ninebot cuenta con un tiempo estimado de revisión y/o reparación de 30 días para lima y provincia.

El servicio de ajuste y mantenimiento pagado cuenta con 15 días de garantía.

Para los equipos de gimnasio como trotadoras, bicicletas estacionarias, elípticas, equipos multigimnasios y similares, se sugiere al cliente acercarse a los centros autorizados de servicio técnico de la marca. La atención y garantía en estos centros autorizados se regirá según los lineamientos de cada marca. La instalación y mantenimiento de estos productos tienen un costo adicional dependiendo del modelo adquirido y deben hacerse con el técnico especializado de la marca; caso contrario se perderá la garantía.

SOLICITUD DE PARTES Y PIEZAS EN GARANTÍA

Todo repuesto o componente que se encuentre dentro de la garantía deberá ser solicitado mediante una orden de servicio con todos los datos que en ella se requiere. En caso no contemos con stock del componente, se realizará el pedido del mismo, informándose al usuario del tiempo aproximado y referencial que demoraremos en recibir el respectivo repuesto (de 30 a 90 días, dependiendo de la complejidad de la importación).

Una vez que el cliente entregue el producto a URBAN RIDER, la empresa emitirá una constancia escrita del estado de recepción del mismo, precisando los defectos visibles encontrados y kilometraje, según corresponda. Asimismo, se emitirá una constancia del estado del producto al momento de la entrega. En ambos casos, se emitirá una copia al cliente.

TÉRMINOS DE LA GARANTÍA

- Esta garantía no se aplica a productos que sean alquilados o se les dé un uso comercial; sólo aplica para uso personal del producto.
- Esta garantía se limita expresamente a la sustitución de las piezas defectuosas con las de igual o mayor valor, a la sola discreción de URBAN RIDER.
- Esta garantía no incluye daños o defectos ocasionados de no seguir las instrucciones establecidas en el MANUAL DEL RIDER, Manual de Usuario (del producto adquirido), actos de fuerza mayor, accidente, mal uso, negligencia, abuso, uso comercial, alteraciones, modificaciones, montaje incorrecto, error del operador, daños por agua, piruetas o mantenimiento inadecuado realizado por el usuario.
- Tampoco incluye daños provocados por golpes, exposición a la intemperie, caídas, roturas, rajaduras, ralladuras extremas, quiñes, deformaciones, quemaduras, humedad, daños internos, ingreso de agua (sulfatación), cargadores no compatibles, modificaciones/alteraciones al producto y en general cualquier uso fuera de lo especificado en los manuales

ANULACIÓN DE GARANTÍA

La garantía queda anulada en los siguientes casos:

- EL PRODUCTO haya sido dañado, debido a haber sido utilizado en competiciones, saltos, piruetas, descensos, pruebas o como consecuencia de haberlo expuesto o haberlo conducido en condiciones o en climas extremos.
- EL PRODUCTO haya sido implicado en un accidente, ocasionado por el usuario del PRODUCTO.
- EL PRODUCTO sea utilizado de forma inapropiada o de cualquier otra forma que no sea la habitual, teniendo en cuenta que las bicicletas y scooters eléctricos de Urban Rider son para uso urbano (movilidad y paseo), no para deportes o similares.

- EL PRODUCTO no se haya reparado según las instrucciones de manual del usuario.
- EL PRODUCTO ha sido reparado o su mantenimiento ha sido realizado en un taller que no sea autorizado de URBAN RIDER.
- EL PRODUCTO ha sido montado con piezas no originales, o utilización de componentes no autorizados por URBAN RIDER.
- Que la batería del PRODUCTO se haya puesto en cortocircuito o por el hecho de que la carcasa o celdas de la batería estén rotas o muestren signos de una manipulación imprudente, o por el hecho de que la batería se haya utilizado en un equipo distinto para el cual está prevista, o el hecho de que no se hayan realizado las cargas de electricidad descritas en los manuales.
- No presentación del comprobante de pago (boleta o factura) de compra de EL PRODUCTO con el número de serie (chasis & motor) anotado en la misma.
- Haber manipulado el chasis/motor de la bicicleta/scooter, siendo ilegible el número de serie del PRODUCTO.
- La garantía no es aplicable en ningún caso a arañazos, ralladuras o roturas o defectos derivados de una utilización negligente del PRODUCTO.
- No se garantizará aquellas piezas del PRODUCTO que presenten desperfectos, problemas de pintura y/o similares, que el cliente acepte al adquirir un PRODUCTO en oferta o como segunda mano o de exhibición.
- Situaciones varias: Exposición a humedad, exposición a ambientes salinos sin las debidas precauciones, aplicación de lubricantes no apropiados.
- Vencimiento de la garantía.

RESPONSABILIDAD

URBAN RIDER no asume responsabilidad alguna por daños del PRODUCTO

motivados por un ajuste incorrecto de las piezas, el uso o el mantenimiento inapropiado del PRODUCTO (incluida una sustitución tardía de las piezas sujetas a desgaste).

La empresa no asume responsabilidad por ningún daño directo, indirecto o consecuente, incluyendo sin limitación, daños por lesiones personales, daños materiales o pérdidas económicas, ya sea basado en contrato, garantía, negligencia, o responsabilidad en relación con sus productos; salvo que de la pericia o análisis técnico que se realice al producto, se determine que corresponde a un defecto de funcionamiento atribuible a la empresa.

En el caso que URBAN RIDER acepte una reclamación de garantía, esto no implica necesariamente la aceptación de responsabilidad por los posibles daños incurridos.

¿CÓMO PROCEDER?

En caso de una reclamación susceptible de garantía, usted deberá informar a URBAN RIDER del supuesto defecto, apersonándose al taller de URBAN RIDER más cercano.

Esta garantía sólo se hará efectiva al presentar la boleta o factura original y EL PRODUCTO completo. El Encargado del Servicio Técnico revisará el PRODUCTO y emitirá una Orden de Servicio o (con todos los datos completos) para que se pueda empezar con la revisión y eventual reparación.

URBAN RIDER, sólo dará cobertura de garantía a los PRODUCTOS (VMP, bicicletas y scooters eléctricos) comercializados por la empresa. En ningún caso se hará cargo de garantías de otros PRODUCTOS de las mismas marcas comercializadas por URBAN RIDER y compradas en distribuidores no autorizados y/o tiendas independientes.

RECOMENDACIONES

Las bicicletas y scooters eléctricos de Urban Rider son para uso urbano (movilidad y paseo), no para deportes o similares.

Antes de salir a disfrutar de su bicicleta eléctrica o scooter es muy importante tener siempre presente:

SUS DERECHOS

- Como ciclista y/o conductor de scooter usted tiene derecho al uso de espacios públicos, de acuerdo con las restricciones hechas por la ley.
- Tiene derecho al uso preferencial de las vías dispuestas especialmente para ciclistas (ciclo vías).
- Tiene derecho a compartir con los demás vehículos el carril de la derecha en las vías.

SUS OBLIGACIONES

Tiene el deber de:

- Respetar las señales de tránsito y las orientaciones de las autoridades de tránsito municipal.
- Respetar la normativa que emitan las autoridades competentes, sobre velocidad máxima permitida, vías de circulación y otros aspectos legales obligatorios.
- Usar casco, vestuario adecuado y todos los aditamentos de seguridad, tanto piloto como acompañante, de ser el caso.
- Respetar los espacios restringidos para peatones.

POLÍTICA DE SERVICIO AL CLIENTE URBAN RIDER

1. Los equipos VMP como scooters, bicicletas eléctricas o similares no están sujetos a cambios y/o devoluciones, respecto a estos solo aplica la garantía ofrecida. Si cabe la devolución o cambio de accesorios conforme a los términos señalados en el punto 3. El cliente deberá acercarse a cualquiera de nuestros talleres para la revisión y diagnóstico del producto, a efectos de determinar si corresponde aplicar la garantía ofrecida.

2. Para la aplicación de la garantía, el cliente deberá presentar el comprobante de pago (artículo 1º del Reglamento de Comprobantes de Pago) y el producto en buen estado. Se sugiere brindar su correo electrónico al momento de realizar la compra y así poder facilitarle una copia de su boleta de venta electrónica en caso usted lo requiera.

3. Todo cambio o devolución de accesorios será como máximo dentro de los siete (7) días de emitido el comprobante de pago para compras en tiendas físicas, en el caso de fonocompras y canales de venta online el plazo se contabilizará desde la fecha de entrega del pedido. El producto (accesorio) se debe encontrar OPERATIVO, SELLADO, CON EMPAQUE ORIGINAL Y SIN SEÑALES DE USO, los cuales deben estar completos como se especifica en el manual, según corresponda. Una vez que se comprueba el estado del producto y si el mismo cumple con nuestras políticas, se emitirá una nota de crédito, la cual es de uso exclusivo en nuestras tiendas físicas. La empresa se reserva el derecho de hacer efectivo el cambio y/o devolución en caso no se cumpla algún punto de la política y garantía.

4. La nota de crédito por cambio de producto deberá ser aplicada en su totalidad, y podrá usarse en cualquiera de las tiendas Urban Rider.

5. La nota de crédito es personal e intransferible. Asimismo, debe presentarse el documento impreso al momento de su aplicación junto con el DNI del adquiriente.

Sólo se puede aplicar una nota de crédito por transacción. Las notas de crédito tienen vigencia de un (1) año.

6. En caso el cliente requiera la devolución de su dinero:

a. Para compras realizadas en nuestras tiendas físicas mediante efectivo, tarjeta de crédito y/o débito, se realizará el depósito a la cuenta de la persona natural o jurídica (empresa) que realizó la compra, en un plazo no mayor a treinta (30) días.

b. Para compras realizadas en cualquiera de nuestros canales de venta online mediante tarjeta de crédito y/o débito, se realizará un extorno de acuerdo a los plazos de atención de su banco (aproximadamente treinta 30 días).

c. La cancelación del pedido iniciará el proceso de extorno para las compras realizadas con tarjeta de crédito y/o débito. Si la compra se realizó con Pago Efectivo, la devolución de dinero se realizará por medio de una transferencia bancaria, por lo que la cuenta de destino deberá estar a nombre de la persona natural o jurídica (empresa) que realizó la compra. El extorno o transferencia se realizará en un plazo aproximado de treinta (30) días calendario (recomendamos verificar los tiempos de extorno y atención de su banco).

7. Los productos en liquidación/remate y los productos que entren directamente en contacto con la piel y/o cabello como cascos, guantes, mangos, pedales y asientos de bicicleta y/o scooters eléctricos, equipos de gimnasio como: trotadoras, bicicletas estacionarias, elípticas y similares no podrán ser cambiados ni devueltos, solo aplicará la garantía.

REVISIÓN TÉCNICA

Revisiones 2do año

MODELO:		N° DE CHASIS:
N° DE BOLETA:		N° DE MOTOR:
SELLO:	REVISIÓN - ADICIONAL N°1: Fecha: Kilometraje Ciclo de carga N°:	OBSERVACIONES:
SELLO:	REVISIÓN - ADICIONAL N°2: Fecha: Kilometraje Ciclo de carga N°:	OBSERVACIONES:
SELLO:	REVISIÓN - ADICIONAL N°3: Fecha: Kilometraje Ciclo de carga N°:	OBSERVACIONES:
SELLO:	REVISIÓN - ADICIONAL N°4: Fecha: Kilometraje Ciclo de carga N°:	OBSERVACIONES:

REVISIÓN TÉCNICA

Revisiones 1er año

MODELO:		Nº DE CHASIS:
Nº DE BOLETA:		Nº DE MOTOR:
SELLO:	MANTENIMIENTO - PROGRAMADO N°1 / 1ER MES: Fecha: Kilometraje Ciclo de carga N°:	OBSERVACIONES:
SELLO:	MANTENIMIENTO - PROGRAMADO N°2 / 3 MESES: Fecha: Kilometraje Ciclo de carga N°:	OBSERVACIONES:
SELLO:	MANTENIMIENTO - PROGRAMADO N°3 / 6 MESES: Fecha: Kilometraje Ciclo de carga N°:	OBSERVACIONES:
SELLO:	MANTENIMIENTO - PROGRAMADO N°4 / 9 MESES: Fecha: Kilometraje Ciclo de carga N°:	OBSERVACIONES:
SELLO:	MANTENIMIENTO - PROGRAMADO N°5 / 12 MESES: Fecha: Kilometraje Ciclo de carga N°:	OBSERVACIONES:



URBAN RIDER

scooters y bicicletas eléctricas



Servicio al cliente Urban Rider

Lunes a Sábado de 9am a 6pm

Teléfono: 712-3216

Correo: hello@urbanrider.pe

urban rider