

# Garantía

## Garantía y garantía:

La garantía de las bicicletas eléctricas se describe a continuación. Si se produce un daño no humano dentro del período de garantía, proporcionaremos piezas de repuesto sin cargo.

Después del período de garantía, los clientes serán responsables del costo de las piezas de repuesto y los gastos de envío. Todas las bicicletas eléctricas que vendemos son nuevas y vienen equipadas con piezas originales de fábrica.

Para ayudar a los clientes a resolver rápidamente los problemas relacionados con los accesorios, los accesorios comprados por separado se venden a precio de costo. Por lo tanto, a excepción de los casos de Dead on Arrival (DOA), estos accesorios no están cubiertos por la garantía.

Nota importante: Las bicicletas eléctricas de segunda mano y las bicicletas eléctricas modificadas están excluidas de la cobertura de la garantía.

## Cobertura de la garantía:

Artículo	Regiones	Tiempo de garantía	Servicio
Partes básicas	Marco	12 meses	Se pueden reemplazar las deformaciones naturales, las soldaduras abiertas, los fenómenos de desoldadura y fractura y los problemas de calidad causados por una fabricación deficiente. No se garantizan las modificaciones realizadas por uno mismo ni los daños por colisión.

Componentes de horquilla delantera, manillares, tubos plegables, tubos de sillín	12 meses	La automodificación y los daños por colisión no están cubiertos por la garantía.
Neumático	1 mes	Si el neumático es pinchado por un objeto punzante, la garantía no se dará si hay un problema con el neumático debido a una presión insuficiente, al pasar por un badén, un foso, etc. Solo si hay un problema con la calidad del producto recibido, está dentro del alcance de la garantía.
Sillines, Piezas de plástico, Disco de freno redondo, Pastillas de freno, Cable de freno	3 meses	
Pata de cabra, Guardabarros, Portaequipajes trasero, Pedales, Puños, Bielas, Platos, Bujes delanteros, Bujes traseros, Cadenas, Manetas de cambio, Desviador trasero, Funda protectora de desviador trasero, Volante, Amortiguador, Timbre, Bocina, Orejeta de elevación, Pieza de biela	6 meses	No hay garantía por daños en las piezas por colisión, etc. No se garantizan los daños provocados por el hombre, las modificaciones propias ni las piezas dañadas por colisión.

Partes electricas	Controladores, Cargadores, Cables principales/auxiliares, Pantalla, Frenos delanteros y traseros, Aceleradores, Niveles de freno, Sensores de asistencia al pedaleo	12 meses	Se pueden reemplazar los cortocircuitos, las quemaduras y las fallas de rendimiento causadas por una fabricación deficiente. La garantía no cubre la entrada de agua, los cables cortados artificialmente, el desgaste natural de los frenos ni los daños provocados por el hombre.
	Faros delanteros, luces traseras	6 meses	
Partes del motor	Motor	12 meses	La pérdida de fase de la bobina, la quema, la desmagnetización del acero magnético, la caída, la deformación del eje de la rueda y otros problemas de calidad no se pueden reparar. La garantía no se otorgará si el cubo de la rueda se deforma debido a una presión insuficiente de los neumáticos, resaltos, baches, etc.
	Sala de motores, Cojinete de motor	12 meses	Cable Hall quemado, ruido anormal o rotura del cojinete.
Batería	Caja de la batería, Tapa superior de la batería, Tapa inferior de la batería, Batería	12 meses	Se puede reemplazar debido a fallas como mal contacto, falla de energía, falta de almacenamiento de energía y capacidad por debajo del 60%. (Nota: El período de garantía de la batería no se volverá a

calcular y la batería reemplazada se calculará de acuerdo con la fecha restante del período de garantía) No se brindará servicio de reemplazo de garantía por daños causados por el agua o por el hombre.

### **Condiciones que NO califican para la garantía:**

1. Daños o mal funcionamiento resultantes de no seguir las instrucciones de uso, mantenimiento o ajuste descritas en el Manual de instrucciones.

2. Problemas causados por desmontaje, reparación o modificación no autorizados por parte del usuario, o incumplimiento de las pautas de uso prescritas.

Daños causados por uso indebido, almacenamiento inadecuado o accidentes.

Costos de reparación incurridos en talleres de reparación no autorizados sin aprobación previa.

3. Los rayones menores o daños en el embalaje exterior durante la logística o el transporte de accesorios no están cubiertos por la garantía.

Los artículos devueltos sin nuestra aprobación previa por escrito no serán aceptados ni reembolsados. Comuníquese con nosotros para obtener el consentimiento por escrito antes de devolver cualquier artículo.

4. Las piezas consumibles, como neumáticos, sillines, componentes plásticos, frenos, rotores de freno, pastillas de freno, líneas de freno, rayones superficiales y elementos similares, están excluidos de la cobertura de la garantía. ¿

### **Cómo solicitar la garantía?**

Paso 1: Capture una foto o un video corto que muestre claramente el problema.

Paso 2: Envíe por correo electrónico una breve descripción del problema junto con las fotos o videos, su número de pedido y la plataforma de compra a [service@engwe.com](mailto:service@engwe.com).

Paso 3: Nuestro equipo evaluará el problema. Si el problema es

evidente, brindaremos una solución de inmediato.

Paso 4: Para problemas que requieran una investigación más profunda, brindaremos instrucciones para la resolución de problemas. Deberá realizar diagnósticos según nuestra guía y compartir las fotos o videos correspondientes. Una vez recibidos, le ofreceremos una solución.

Paso 5: Después de verificar los detalles de su pedido y la dirección de entrega, enviaremos las piezas de repuesto necesarias.