

## Vehículos Eléctricos

### Consideraciones de envío, reparación y garantía

#### Presentación de la marca

Nuestra empresa distribuye vehículos eléctricos directamente desde el fabricante / importador, con almacenes en San Juan del Puerto (Huelva), donde está ubicado además el Taller. Podemos enviar si lo necesita, a petición del cliente, el producto a cualquier punto de España o Portugal, pagando o no el transporte (dependiendo de promociones o distancias). La venta se realiza siempre en nuestras instalaciones, y el envío del producto se realiza por petición del cliente, como atención al cliente, no entendiéndose que sea una venta a distancia.

En las citadas instalaciones la marca dispone de unidades de prueba de cada uno de los modelos, donde poder verlos, tocarlos e incluso probarlos.

Todos los productos que vendemos, pasan en origen por un estricto control de calidad y se comprueba el funcionamiento de todos los detalles en nuestra línea de producción. Realmente, son solo 3 partes importantes en cada producto de transporte eléctrico, (Motor, Controladora, y Batería). **La posibilidad de fallo bajo un uso adecuado y correcto, es muy muy baja y la mayoría de las reparaciones / sustituciones de piezas no son más complicadas que cambiar una pieza en una bicicleta.**

**Al ser una marca joven, aun no dispone de una red de concesionarios con talleres oficiales.** De momento el servicio postventa físico, solo se lleva a cabo en sus instalaciones de Huelva.

Aun así, se ofrece un completo soporte telefónico y con medios audiovisuales que pueden ayudar a resolver casi el 100% de los casos.

#### Preguntas frecuentes

*Se presenten muy pocos fallos, pero ¿y si falla algo?*

En caso de algún fallo durante los dos años de garantía, debe contactar con nuestro **servicio técnico** y estudiado su caso, uno de nuestros técnicos asociados se pondrá en contacto con usted. Nuestros técnicos le indicarán como solucionar ese problema.

En caso de que necesitara alguna pieza nueva para sustituir, y esté cubierta por la garantía, le enviaremos la pieza de forma gratuita y sin gastos de envío. También le daremos las instrucciones necesarias para la sustitución de dicha pieza e incluso videos formativos paso a paso de como sustituir la pieza o reparar el fallo. Además, todos los videos están colgados en el blog de la web del fabricante. Recuerde que todo es muy sencillo y no más difícil que cambiar una rueda a una bicicleta normal.

Durante los 6 primeros meses, el fallo se puede entender que es de origen o de fabricación, a partir de los 6 meses el cliente o usuario deberá demostrar que el fallo es de fabricación y que no se ha sido generado por un mal uso, mantenimiento inadecuado, golpes, lluvia, subidas de tensión, etc.

*Si no quiere reparar nada por sí mismo, ¿Qué puede hacer?*

En ese caso puede enviarnos el producto a portes pagados, con el problema a nuestro taller por el medio de transporte que considere, a nuestra sede, que es el lugar de la venta. Para ello hay que seguir el procedimiento de **“Tramitación de la garantía”** detallado en **“Garantía y Devoluciones”** antes del envío, para que abramos un parte de reparación a su nombre con los detalles.

Una vez recibamos el producto, procederemos a repararlo, cambiar las piezas necesarias y se lo enviaremos de vuelta a su domicilio. Nosotros cargaremos con los gastos de piezas, con la mano de obra, y además también con los gastos de envío de vuelta a su domicilio como atención al comprador.

*Pero yo es que además... no quiero enviar nada al taller.*

No disponemos de Talleres Móviles con personal que recorran todo el territorio español para hacer reparaciones en la dirección del cliente. Recuerde que si es un producto Matriculado puede tener contrato el servicio de Grúa en la

Póliza, y si no es un producto Matriculado, también existen Pólizas de Servicio de Grúa o Transporte, Consulte con su compañía de seguro habitual.

#### *He tenido un golpe con el producto y he roto algunas piezas o carcasas... ¿Qué hago?*

Este tipo de incidencias no forman parte de la garantía del producto. En este caso, recuerde que tenemos el despiece completo de todos los productos por lo que podremos enviarle las piezas o partes que necesite, previo pago, y reparar el producto, o también puede enviarnos el producto a nuestro taller y que sea reparado por nuestros técnicos. Algo muy importante, y que es una de las importantes diferencias con otros vendedores, es que poseemos un grandísimo catálogo de repuestos, desde el tornillo más pequeño, a motores, faros, manetas, frenos, o cualquier otra pieza. Por favor, valore que es muy importante que el vendedor tenga en stock y le pueda suministrar de forma inmediata los repuestos que su producto pudiera necesitar, ya sea por avería, o por algún golpe o caída. El no tener repuestos puede ocasionarle que su producto se convierta en algo inservible. Puede visitar nuestro catálogo de repuestos en nuestra WEB, donde el único objetivo es alargar la vida de su producto ocurra lo que ocurra.

#### *¿Existen partes que no estén cubiertas por la garantía?*

Si, los productos de desgaste, típicamente y no de forma exclusiva. Por ejemplo, las bombillas de los faros, los pinchazos de neumáticos, desgaste de neumáticos por uso, roturas de plásticos o guardabarros. Los daños por agua no están cubiertos por la garantía del producto. Igualmente, los cargadores de baterías son considerados accesorios del producto y la garantía está limitada a 6 meses.

## Devoluciones

### *Devolución comercial*

Se produce cuando el cliente desea devolver cualquier producto sin que exista ningún tipo de incidencia, ya sea por arrepentimiento, cambio de idea, o no es del agrado del comprador. Lo puede devolver sin mayor cuestión. El plazo para comunicar esta devolución es de 14 días naturales desde la recepción por parte del cliente, en caso de ser festivo, dejar constancia por e-mail de la intención de la devolución comercial.

Para ello hay que seguir el procedimiento de “**DEVOLUCIONES**” detallado en “**Garantía y Devoluciones**” antes del envío, para que abramos un parte de devolución a su nombre con los detalles.

Una vez lo hayamos recibido, procederemos a tramitar la devolución.

El procedimiento PARA LOS VEHÍCULOS ELÉCTRICOS será el siguiente:

- Contactaremos con usted para comunicarle la aceptación de la devolución, y la dirección de entrega, que deberá indicar claramente en el embalaje.
- Deberá entregarnos y hacernos llegar el producto antes de 10 días desde la fecha en que le fue comunicada la aceptación de la devolución.
- Nuestra empresa tiene la responsabilidad de hacerle llegar el producto en perfectas condiciones, en el caso de devolución, el cliente igualmente tiene que hacernos llegar el producto en perfectas condiciones, cuidando de embalarlo perfectamente y/o contratar un seguro de transporte si lo creyese necesario.

Los productos tienen que llegar a nuestros almacenes en el mismo estado en que se enviaron, es decir, no deben tener ningún tipo de uso, (sin golpes, ni arañazos), estar aptos para la venta, incluyendo todos sus accesorios, manuales, embalajes de transporte, etc.

- En caso de faltar accesorios, podrían ser descontados del importe de abono para su reposición, deben ir con todos los componentes del mismo. Si el producto no fuera devuelto en condiciones para la venta, se cargará el importe de la restitución del producto a su estado original. Inside-Pc reembolsará al cliente el importe del producto en su totalidad si se devuelve en perfecto estado.
- Los gastos de envío hacia el cliente no se reembolsan si se ha enviado hacia el cliente por un servicio de transporte Urgente, como Seur, Correos Express, Dhl Express, que hacen entregas urgentes con un plazo de 24 a 72h a Nivel Nacional.

Existen otros métodos de transporte más lentos y sin tracking de envío que pueden demorar hasta en 15 días la entrega. Por defecto nosotros siempre usamos el servicio Express de entrega rápida, a no ser que el cliente solicite explícitamente en los comentarios de su pedido que se le envíe por un método tradicional y no exprés.

Por tanto, en caso de devolución por arrepentimiento, se descontará del abono el importe del envío urgente, que podrá ser diferente dependiendo del peso, volumen y zona de entrega (más abajo se ofrecen los importes orientativos de los costes, por favor consulte los gastos de envío concretos para su zona y producto)

En el caso de que el producto tuviera una promoción u oferta con gastos de envío gratuitos, o que estuvieran en parte subvencionados por Inside-Pc al hacer la compra, en el caso de devolución sí se descontarán los siguientes importes derivados de los gastos de envío de la empresa de transporte (Gastos en España Peninsular), es decir, los portes gratuitos o subvenciones de parte de los envíos están sujetos a la entrega y aceptación del pedido, para pedidos rechazados en la entrega, o devoluciones por arrepentimiento no acceden a portes gratis o subvenciones en portes.

Tarifas orientativas (precios sin iva)

- Cr-Byke, Speedo 6,5", Speedo 10", Speedo Hummer, Boogie Drift, Roller Dance = 14€.
- CityStreet, CityRoad, Roll Skate, Little Mix, Mobilyte, Max Rocket y similares = 27€
- CityCoco Mini, Citycoco Last Mille= 60€
- Para las Islas Baleares, debido al sobrecoste del barco, se suman 18€ a cada envío.

Para los pedidos enviados y que no sean aceptados en el momento de la entrega, y sean devueltos por motivos ajenos a Inside-Pc, el cliente se hará cargo del coste del transporte de ida y de la vuelta, según la tarifa indicada sobre estas líneas.

Para Ceuta, Melilla, y las Islas Canarias, Consultar en precios con el Departamento Comercial, ya que afectan otros gastos como Aduanas, Tránsitos, Impuestos, etc.

Inside-Pc procederá al reembolso del importe en un plazo máximo de 14 días, una vez haya recibido el producto y comprobado que está en perfectas condiciones.

A lo largo de todo el proceso, le mantendremos puntualmente informado a través de correo electrónico.

#### *Devolución por Entrega Errónea / Fallo inicial*

Se produce cuando el producto entregado no coincide con el especificado en el pedido, o detecta que el producto no funciona correctamente antes de las 48h desde recibirlo.

Si esto ocurre lo debe comunicar inmediatamente, y en un plazo menor de 48 horas desde la recepción del mismo, a Inside-Pc.

Para ello hay que seguir el procedimiento de “**DEVOLUCIONES**” detallado en “**Garantía y Devoluciones**” antes del envío, para que abramos un parte de devolución a su nombre con los detalles. Una vez recibamos dicha comunicación, comenzaremos a tramitar su devolución.

**Si recibió el embalaje dañado es muy importante que lo indique en el albarán de entrega del transportista en el momento de la recepción.** El no anotar en el albarán de entrega del transportista los daños externos del producto o embalaje, podría ocasionar que el seguro de transporte no se hiciera cargo de los daños.

El procedimiento habitual será el siguiente:

- Contactaremos con Usted a través de e-mail indicándole su número de devolución que deberá indicar claramente en el embalaje.
- Posteriormente, enviaremos un transportista a su domicilio para su recogida, repararemos, o cambiaremos el producto por uno nuevo y procederemos a enviarle el producto correcto. Tanto los gastos de recogida, como

reparación o cambio, como los nuevos gastos de entrega, correrán por parte de Inside-Pc. El cliente no deberá abonar nada.

A lo largo de todo el proceso, le mantendremos puntualmente informado a través de correo electrónico.

### Garantías por Avería

Este apartado se aplica a todos los productos con fallos o averías después de las 48H de haberlo recibido.

Se produce cuando el producto no funciona correctamente o ha dejado de hacerlo debido a un problema técnico, después de las 48h de haberlo recibido, dentro del plazo establecido en la Ley de Garantías, 2 años de garantía para el cliente final y 1 año de garantía para los Distribuidores, en el caso de los productos adquiridos para empresas de alquiler, o cuyo uso es destinado al uso intensivo en Alquiler, la garantía queda limitada a 6 Meses desde la fecha de compra.

Para ello hay que seguir el procedimiento de **“Tramitación de la garantía”** detallado en **“Garantía y Devoluciones”** antes del envío, para que abramos un parte de reparación a su nombre con los detalles.

Los productos quedan fuera de garantía por los siguientes motivos:

- Si han recibido, una vez entregados al cliente, algún deterioro por hechos externos, accidentes, mal seguimiento de las instrucciones o cambio en las tensiones eléctricas, modificaciones eléctricas, entrada de agua.
- Si resultan dañados por realizar una incorrecta configuración o instalación del software, hardware y periféricos, por parte del cliente.
- Si se produce una avería provocada por un componente no suministrado por Inside-Pc
- En su caso, si las condiciones generales impuestas por un fabricante para un producto así lo indicasen.

En este tipo de devolución, el cliente nos debe hacer llegar a portes pagados, el producto a nuestro SAT para su reparación, por cualquier medio (correos, empresas de transporte, o en persona en nuestros almacenes), e Inside-Pc enviará bajo su coste y asegurado el producto al cliente desde nuestros almacenes.

**Importante:** Para productos voluminosos, nuestra empresa tratará de detectar el problema mediante nuestro Servicio Técnico y el cliente, y enviar la pieza a la dirección del cliente, para así evitar costes innecesarios de transportes a ambas partes. Principalmente, en productos muy voluminosos, como las Citycoco, se envían en una estructura metálica para protegerlas en el transporte, y se montan en un pallet de madera para que pueda ser cargada/descargada de los camiones de transporte mediante medios mecánicos. Sin dicha estructura no es posible transportarla ya que por peso y volumen no puede ser cargada por solo una persona, y además sin dicha estructura existe una gran posibilidad de sufrir daños en el transporte, y sin ella no estarían cubiertas en el seguro de transporte.

**Importante:** Recuerde leer las **“Condiciones de uso”** así como el apartado de **“Garantías y Devoluciones”**

#### *Tiempo de almacenamiento de material*

Una vez tramitada la devolución por nuestro SAT, cuya resolución signifique el abono por parte del cliente para su retirada, dispondrá de 2 meses de almacenamiento gratuito en nuestras instalaciones. Superado el plazo, el coste de almacenamiento y custodia por RMA será de 1.50€/día transcurrido.

El periodo máximo de almacenamiento desde la resolución de su devolución será de 6 meses, finalizado este plazo sin recibir notificación por parte del cliente, se procederá al reciclado del material perdiendo el derecho así de una posterior reclamación.