

POLITICAS DE GARANTIA.

Términos y condiciones los cuales aplican en su totalidad para las relaciones de consumo que MOVA-ELECTRICA realice con sus consumidores, considerando como consumidor, a toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice nuestros productos, cualquiera que sea su naturaleza para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica. Razón por la cual, en caso de que alguna persona decida adquirir nuestros productos para explotarlos a través de una práctica comercial, no se aplicarán los términos del Estatuto del Consumidor y por tanto tampoco se aplicará la garantía legal, teniendo en cuenta que en principio estos productos no gozarían de ningún tipo de garantía. Sin embargo, MOVA ELECTRICA, otorga una garantía contractual menor, la cual se regirá por lo estipulado en el último capítulo de este documento “*Política de Garantía para productos con destinación comercial*”.

Política de Garantía para productos con destinación comercial

Para aquellas compras que no configuren una relación de consumo entre MOVA-ELECTRICA y sus clientes, se aplicará una garantía contractual especial, la cual se regirá por las siguientes consideraciones y/o condiciones:

MOVA ARQUITECTOS SAS, bajo su marca MOVA-ELECTRICA, garantiza que las Patinetas Eléctricas que comercializa bajo la marca MOVA están exentos de defectos materiales y de fabricación, durante el periodo de garantía en circunstancias de buen uso normal a partir de la fecha de compra de dicho producto, con arreglo al correspondiente manual de uso y sujeto a su adecuada ejecución, puesta en marcha y mantenimiento. Los tiempos de garantía serán los siguientes:

- Patineta: 2 años de garantía o 13.000 kilómetros.
- Moped 350 Ciclomotores: 1 año de garantía. O 13.000 kilómetros
- Cargador: 3 meses de garantía
- Chaquetas: 30 días
- Mantenimientos: 15 días.
- Diagnósticos: no tiene garantía.
- Tiempo de respuesta para solicitudes de garantía 20 días hábiles.

Los términos de garantías antes señalados, no serán aplicados si previamente el cliente o usuario no ha cumplido con mantenimientos preventivos, informados al momento de la compra y que se deben dar sin excepción cada 500 km recorridos o cada 4 meses, *lo que suceda primero*, mantenimientos

MOVA ELECTRICA

www.movaelectrica.com

Mova Eléctrica es una marca asociada de
Mova arquitectos SAS.

que tendrán un valor que debe ser asumido por el cliente según la serie por lo que el precio será informado antes de que los equipos entren a nuestros talleres autorizados a nivel nacional.

Nota: Mova Arquitectos SAS no se hace responsable por servicios, reparaciones o mantenimientos que el cliente contrate por fuera de los talleres autorizados a nivel nacional.

Los términos de garantía tampoco se aplicarán en casos de mal uso de los equipos o cuando el cliente haga caso omiso a los manuales de uso.

Sin perjuicio de lo anterior, se relacionan a continuación las excepciones para la aplicación de la garantía.

1. Daños por filtraciones de agua en el chasis, display, botoneras, alojamiento del controlador y baterías. (ubicado en el deck de la patineta) como también el motor; nuestras patinetas y ciclomotores cuentan con un grado de hermeticidad IPX4 resisten agua salpica, pero no chorro de agua directo o inmersión en el agua. Es responsabilidad del cliente el cuidado de la patineta frente a la exposición de humedad.
2. Corte de cables en el controlador, display, batería, frenos, motor.
3. Daño en el motor o rueda por choques o errores del piloto.
4. Fisuras en el chasis o cuerpo de la patineta por golpes, tornillos averiados o rotos.
5. Daños causados por modificaciones en el chasis o elementos adicionales instalados o circuitos de ajuste de velocidad.
6. Daño en la palanca de aceleración por golpes o fuerza excesiva.
7. Daños causados por tornillería suelta, es responsabilidad del cliente revisar el estado de la tornillería cada 8 días.
8. Daño en las luces por golpes o picos de voltaje.
9. Daño causado por operar el producto en un entorno con interferencia electromagnética (es decir, en áreas mineras o cerca de torres de transmisión de radio, cables de alta tensión, subestaciones, etc.)
10. Daño causado por operar el producto a un peso superior a 130 kg
11. Daños causados por problemas de confiabilidad o compatibilidad al usar piezas de terceros no autorizadas.
12. Daño causado al operar la unidad con una batería con poca carga.

MOVA ELECTRICA

www.movaelectrica.com

Mova Eléctrica es una marca asociada de
Mova arquitectos SAS.

13. Daños resultantes de cualquier soporte técnico o de otro tipo que no sea de Mova-Electrica, como asistencia con preguntas de “cómo hacerlo” o configuración e instalación incorrecta del producto.
14. Productos o piezas con una etiqueta de identificación alterada o de la cual se ha quitado la etiqueta de identificación.
15. Daños eléctricos por picos de voltaje.
16. La no realización de los mantenimientos periódicos cada 4 meses, durante el periodo de garantía.

Políticas de cambios y devoluciones

El cambio del producto solo se puede solicitar bajo estas condiciones:

1. El producto no corresponde con las especificaciones a la hora de la compra o no corresponde con el producto recibido.
2. El producto llego en mal estado desde que lo recibió e informe a MOVA ELECTRICA en las primeras 24 horas después de recibido.
3. Quiero devolver el producto y este se encuentra totalmente sellado, sin abrir, en perfectas condiciones, con todos sus plásticos y cajas, e informe a MOVA ELECTRICA durante las primeras 48 horas (En este caso, se descontarán todas las retenciones aplicables por ley, 4 x mil y demás impuestos que puedan aplicar a la transacción) NO están sujetas a devolución o cambio, si se presentaran las siguientes condiciones:
 4. Producto enviado para el reembolso o el intercambio no incluye todos los accesorios y embalajes originales, o contiene daños a cualquier parte del producto o embalaje.
 5. Documento de Compra o recibos no disponibles, o han sido falsificados o alterados.
 6. Las etiquetas, números de serie, marca a prueba de agua, marca prueba falsa, etc. muestran signos de manipulación o alteración.
 7. Los daños causados por factores externos, incluyendo, pero no limitado a: incendios, inundaciones, fuerza del fuerte viento y la caída de rayos.

ATENCIÓN

NO se aceptan devoluciones una vez se encuentre en uso (llantas o piso utilizado). El retracto sólo aplica en caso que el producto esté totalmente nuevo y no haya sido ensayado, ensamblado y/o manipulado. Todo dentro del marco de la Ley 1480 de 2011, articulo 47.

Políticas de Garantía y Condiciones de Servicios de mantenimiento y diagnósticos

Las siguientes políticas rigen la prestación de servicios de mantenimiento y reparación realizados por MOVA Eléctrica, marca operada por Mova Arquitectos SAS. Al hacer entrega de su equipo, el cliente acepta los términos aquí descritos:

1. Recepción del Equipo y Diagnóstico

- Inspección Preliminar: Al momento del ingreso al taller, se realiza una inspección visual externa. No se realiza una revisión detallada en sitio sobre la capacidad de carga real de las baterías, autonomía, ni el funcionamiento electrónico específico de los componentes internos.
- Condiciones Previas: MOVA Eléctrica no se hace responsable por daños, fallos o condiciones técnicas previas que no hayan sido reportadas explícitamente por el cliente o que no sean detectables a simple vista durante la recepción.
- Hallazgos en Taller: Cualquier irregularidad técnica o daño oculto detectado durante la ejecución del servicio contratado será informado oportunamente al cliente para su conocimiento y autorización de reparación adicional, si aplica.

2. Términos de la Garantía

- Vigencia: Todos nuestros servicios cuentan con una garantía de 15 días calendario, contados a partir de la fecha de entrega del equipo.
- Cobertura: La garantía aplica estrictamente sobre los servicios de mano de obra y productos/repuestos contratados y detallados en la orden de servicio. No cubre fallas en componentes ajenos a la intervención realizada.
- Pruebas de Entrega: Los servicios se entregan debidamente probados y verificados. Es responsabilidad del cliente revisar el funcionamiento general al momento de retirar el equipo de nuestras instalaciones.

3. Retiro del Equipo y Custodia

- Plazo de Retiro: Una vez notificada la finalización del servicio a través de los canales de contacto suministrados, el cliente cuenta con un plazo máximo de 8 días calendario para recoger su equipo.
- Cobro de Parqueadero: Pasado el plazo de 8 días, se generará un cobro automático de \$4.000 pesos diarios por concepto de parqueadero, bodegaje y custodia, valor que deberá ser cancelado en su totalidad para poder retirar el vehículo.

MOVA ELECTRICA

www.movaelectrica.com

Mova Eléctrica es una marca asociada de
Mova arquitectos SAS.

4. Exclusiones de Garantía (Sugerencias Adicionales)

La garantía quedará sin efecto si se presenta cualquiera de los siguientes casos:

- Manipulación del equipo por parte de terceros o talleres ajenos a MOVA Eléctrica durante el periodo de garantía.
- Daños causados por uso indebido, sobrecarga de peso, accidentes, o exposición a condiciones extremas (inmersión en agua, golpes, etc.).
- Desgaste natural de consumibles (pastillas de freno, neumáticos, bombillería) a menos que se deba a un defecto de instalación.
- Fallas derivadas de la falta de mantenimiento preventivo sugerido por el técnico durante servicios anteriores.

5. Repuestos Reemplazados

- Todo repuesto sustituido estará a disposición del cliente al momento de la entrega. En caso de no ser reclamados en ese instante, MOVA Eléctrica procederá con su disposición final o reciclaje.

Atentamente

Gerencia.