

ECOMOTORES INTERNACIONAL S.A.S. – ECOMI, identificada con NIT. 901.284.143-1, con domicilio principal en la ciudad de Bogotá, celular 3215069742 y correo electrónico [servicioalcliente@ecominternacional.com](mailto:servicioalcliente@ecominternacional.com), le damos la bienvenida y le agradecemos la confianza depositada en nosotros y nuestros vehículos eléctricos. Así mismo, comunicamos los términos y condiciones que regirán para la garantía de vehículos eléctricos, en concordancia con lo señalado en el Código de Comercio, la Ley 1480 de 2011 y el Decreto 735 de 2013 y las demás normas que deroguen o regulen la materia.

**1. OBJETO:** A través de este documento se garantiza al CONSUMIDOR, que el producto adquirido cumple con los requisitos legales de calidad, idoneidad y seguridad, siempre que su uso esté circunscrito a las funciones descritas en el Manual de Operación respectivo, el cual hace parte integral del presente documento, y las recomendaciones dadas por el fabricante, y bajo el entendido que el producto distribuido por ECOMI es utilizado de conformidad con las indicaciones de manejo y mantenimiento contenidas en dicho manual.

**2. DEFINICIONES:**

**2.1. CALIDAD:** Condición en que un producto cumple con las características inherentes y las atribuidas por la información que se suministre sobre él.

**2.2. CONSUMIDOR O USUARIO:** Toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice los productos ofrecidos por ECOMI para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica.

**2.3. GARANTÍA:** Obligación temporal, a cargo de ECOMI, de responder por el buen estado del producto y la conformidad del mismo con las condiciones de idoneidad, calidad y seguridad legalmente exigibles y ofrecidas, siempre.

**2.4. IDONEIDAD O EFICIENCIA:** Aptitud del producto para satisfacer la necesidad o necesidades para las cuales ha sido producido o comercializado.

**2.5. INFORMACIÓN:** Todo contenido y forma de dar a conocer la naturaleza, el origen, el modo de fabricación, los componentes, los usos, el volumen, peso o medida, los precios, la forma de empleo, las propiedades, la calidad, la idoneidad o la cantidad, y toda otra característica o referencia relevante respecto de los productos ofrecidos por ECOMI, así como los riesgos que puedan derivarse de su utilización.

**2.6. PRODUCTO:** Todos los bienes y servicios comercializados y distribuidos por ECOMI en el territorio nacional o por sus agentes o representantes.

**2.7. PROVEEDOR:** Para la presente relación se entenderá a ECOMOTORES INTERNACIONAL S.A.S - ECOMI.

**2.8. PUBLICIDAD:** Toda forma y contenido de comunicación que tenga como finalidad influir en las decisiones de consumo.

**2.9. SEGURIDAD:** Condición del producto, en situaciones normales de utilización, teniendo en cuenta la duración, la información suministrada por el proveedor y la puesta en servicio, instalación y mantenimiento, no presenta riesgos irrazonables para la salud o integridad de los consumidores.

**2.10. VENTAS A DISTANCIA:** Son las realizadas sin que el consumidor tenga contacto directo con el producto que adquiere, que se dan por medios, tales como correo, teléfono, catálogo o vía comercio electrónico.

**2.11. PRODUCTO DEFECTUOSO:** Es el producto que por razón de un error en el diseño, fabricación, construcción, embalaje o información, no ofrezca la razonable seguridad a la que toda persona tiene derecho.

**3. ACEPTACIÓN:** La aceptación del presente documento junto con el Manual de Usuario, que son dados a conocer al consumidor, se entiende expresamente aceptados por parte del consumidor final o intermediario con la firma del presente documento. Ningún documento o acuerdo verbal con el consumidor, modificará los términos y condiciones aquí dispuestos aun cuando estén firmados por el vendedor.

**4. CUBRIMIENTO DE LA GARANTÍA:** La garantía ofrecida por ECOMI sobre sus productos, será de doce (12) meses, por motor (bajo condiciones normales de peso y uso), estructura (bajo condiciones normales de peso y uso), batería (en condiciones de uso normal de carga). Así mismo, una garantía de tres (3) meses para parte eléctrica. La vigencia de dicho plazo empezará a contar a partir del momento de la entrega del producto al cliente, cuya constancia obrará en el debido documento de entrega en concordancia con el mes y año de fabricación de producto.

**5. PROCEDIMIENTO PARA EL OTORGAMIENTO DE LA GARANTÍA.** Para el Otorgamiento de la Garantía se desarrollará el siguiente procedimiento:

**5.1. SOLICITUD:** Una vez, el cliente ha detectado un posible daño en el producto o la anomalía en su funcionamiento, deberá notificar la situación de manera inmediata a ECOMI mediante correo electrónico o asistencia directa a nuestras instalaciones y deberá abstenerse de hacer uso del bien, con el fin de evitar un mayor daño del artículo.

**5.2. REVISIÓN:** El consumidor, deberá poner a disposición de ECOMI el artículo con el fin de realizar una revisión al mismo, para lo cual, el consumidor deberá hacer entrega del bien en alguno de los puntos de servicio o venta dispuestos por ECOMI.

**5.3. DILIGENCIAMIENTO DEL FORMULARIO Y ENTREGA:** El consumidor deberá diligenciar el formulario de solicitud de revisión, en el cual deberá realizar una descripción detallada de la situación presentada y señalar la fecha en la que le fue entregado el producto y las fechas en que se empezaron a presentar estos inconvenientes, adjuntando siempre la factura de compra. Esta solicitud no implica el otorgamiento automático de la garantía, a través de esta se dará apertura al proceso de valoración por parte de ECOMI. Así mismo, con este formulario se deberá realizar entrega física del producto para la correspondiente valoración.

**5.4. VALORACIÓN:** Una vez recibida la solicitud de revisión, el área técnica procederá a realizar una valoración de la situación, para lo cual se tendrá en cuenta: 1. La vigencia del término de garantía del producto. 2. Valoración técnica de las condiciones que dieron lugar al eventual daño, defecto o avería del producto. 3. Emisión de diagnóstico por parte del Área Técnica en el cual consten las razones que dieron lugar al defecto, daño o avería del producto, así como de una recomendación frente al otorgamiento o negación de la garantía y si procede la reparación o el remplazo de este.

**5.5. TIEMPO DE DURACIÓN DE LA VALORACIÓN Y RESPUESTA.** El tiempo para la revisión dependerá de las circunstancias que rodeen el caso, no obstante, este término no podrá exceder de 30 días calendario.

**6. MANTENIMIENTO TECNICO PREVENTIVO:** Para el otorgamiento de la garantía, el cliente o usuario deberá presentar su equipo a los respectivos mantenimientos técnicos preventivos que son informados al momento de la compra y que se deberán realizar como se enuncia a continuación:

CARACTERÍSTICAS	VALOR
MANTENIMIENTO DE PATINETAS CON UN SOLO MOTOR	\$75.000
MANTENIMIENTO DE PATINETAS CON DOBLE MOTOR	\$85.000
<i>Observación: Si la patineta al momento del ingreso no se encuentra limpia, se procederá a cobrar un valor adicional de \$25.000 por concepto de lavado.</i>	
<i>Observación: Estas revisiones se deberán hacer máximo dentro de los diez (10) días siguientes al cumplimiento del término aquí descrito. Se pierde la garantía por la falta de dos revisiones seguidas. La primera revisión deberá realizarse a los sesenta (60) días o 500 km, el segundo a los ciento veinte (120) días o 1000 km, el tercero a los doscientos cuarenta (240) días o 1500 km y el cuarto a los trescientos sesenta (360) días o 2000 km lo primero que suceda.</i>	
<i>Observación: Nos reservamos el derecho de cambio de precios y políticas en cualquier momento.</i>	

**7. EXCEPCIONES FRENTE AL OTORGAMIENTO DE LA GARANTÍA.** La solicitud de otorgamiento de garantía será improcedente cuando se configuren las siguientes condiciones:

- 7.1.** Las partes eléctricas no son susceptibles de garantía y en dado caso estarán sujetas a revisión del técnico.
- 7.2.** Cuando se presente daños o defectos derivados por el incumplimiento de las recomendaciones de uso del producto otorgadas por *ECOMI*.
- 7.3.** Cuando se presente manipulación o intervención de cualquiera de los elementos que conforman el bien por parte del consumidor o un tercero no autorizado por *ECOMI*.
- 7.4.** Cuando se haga uso del producto para fines distintos a los establecidos en la ficha técnica del mismo.
- 7.5.** Cuando presente humedad superior a IP54 (Salpicaduras).
- 7.6.** Cuando se presente defectos o daños derivados de la operación por uso inapropiado de la batería o sus cargador
- 7.7.** Cuando se presente perforaciones o abollonaduras en la batería.
- 7.8.** Cuando se presenta intervenciones, modificaciones o adaptaciones de cualquier índole al bien.
- 7.9.** Casos de fuerza mayor o caso fortuito generados por agentes externos a la responsabilidad del fabricante, como irregularidad en el voltaje al momento de la carga, fenómenos naturales, entre otros.
- 7.10.** Cuando se presente instalación de repuestos no autorizados por *ECOMI*
- 7.11.** Cuando el producto no se presente conforme el numeral 6 a mantenimiento técnico preventivo.
- 7.12.** Cuando la vigencia de la garantía haya caducado.

**8. OTORGAMIENTO O NEGACIÓN DE LA SOLICITUD DE GARANTÍA.** *ECOMI* procederá a dar respuesta al cliente dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes contados desde la recepción del Formato de Otorgamiento de Garantía, junto con sus respectivos anexos y de la recepción del bien. Si del resultado de la valoración efectuada al producto se considera viable el otorgamiento de la garantía, *ECOMI* procederá a su discrecionalidad a reparar el producto o reponerlo. Tal decisión será comunicada al cliente mediante correo electrónico en el cual se indicará la fecha para la entrega del producto ya sea reparado o reemplazado. De igual manera en el evento en el cual de la valoración realizada del producto se determine que se configura alguna de las excepciones para que sea procedente el otorgamiento de la garantía, se comunicará al cliente mediante correo electrónico en el cual se informarán las razones por las cuales se niega el otorgamiento de la garantía.

**9. REPARACIONES DE LOS EQUIPOS.** De conformidad con lo señalado en el numeral uno del artículo 11 de la ley 1480 de 2011, *ECOMI* tendrá la posibilidad de realizar la reparación del bien, antes de proceder al cambio del artículo o a la devolución del dinero.

**9.1. PLAZO PARA LA REPARACIÓN:** *ECOMI*, de conformidad con lo señalado en el artículo 8 del Decreto 735 de 2013 contará con un plazo para realizar las reparaciones necesarias del bien, con un término de treinta (30) días hábiles, contados a partir de la notificación al cliente sobre el diagnóstico de valoración y su aceptación expresa para la realización de los procedimientos técnicos necesarios. Dicho plazo podrá ser prorrogado treinta (30) días más en el evento en que *ECOMI* haga entrega al consumidor a título de préstamo de un artículo de similares características.

**9.2. DEVOLUCIÓN DE DINERO:** Si en el evento que posteriormente a la reparación realizada por el personal de *ECOMI*, se genere nuevamente la misma falla, o el bien no sea susceptible de reparación, de conformidad con el dictamen generado por los técnicos de *ECOMI*, el consumidor, a su arbitrio, podrá determinar si desea la entrega de un artículo similar, que cumpla con las mismas características o la devolución del dinero.

En cualquier evento, el consumidor deberá hacer entrega del bien a favor de ECOMI, y este perderá cualquier derecho de propiedad sobre la totalidad del bien.

**9.3. TIEMPO PARA LA DEVOLUCIÓN DEL DINERO:** En los casos en que se presente los eventos descritos en el numeral anterior ECOMI deberá realizar la devolución del dinero cancelado por el consumidor a más tardar dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al momento en que el consumidor ponga a disposición de ECOMI el bien objeto de la solicitud de efectividad de la garantía legal, libre de gravámenes.

**9.4. DEMORAS EN LA DEVOLUCIÓN DEL BIEN POR PARTE DEL CONSUMIDOR:** En caso de que el consumidor no cumpla con dicho término, el productor no podrá ser sujeto de las multas previstas en el numeral 11 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, a menos que dicha demora sea imputable a ECOMI.

**10. SUSPENSIÓN DEL TÉRMINO DE LA GARANTÍA:** Dicho término se suspenderá desde el momento en el cual el producto se encuentre en proceso de solicitud de otorgamiento de garantía. Cuando se conceda el otorgamiento de la garantía y se determine realizar el cambio del producto, el término de la garantía empezará a contar nuevamente desde el momento de la nueva entrega. Si la compañía determina realizar la reparación del producto y en este persiste su defecto, daño o avería, ECOMI previa realización del procedimiento señalado en el presente documento, deberá reemplazar el producto por uno completamente nuevo de iguales características.

**11. DERECHO DE RETRACTO Y REVERSIÓN DEL PAGO:** Teniendo en cuenta que la única forma a través de la cual ECOMI realiza la enajenación de los vehículos eléctricos es de forma directa, dándole la oportunidad al consumidor de conocer los vehículos eléctricos de forma presencial y directa otorgando la oportunidad de probar alguno de los vehículos eléctricos, ECOMI de conformidad con la ley 1480 de 2011 y el decreto 587 de 2016, no se encuentra bajo la obligación de aceptar derechos de retracto ni reversiones de los pagos, por lo que solo se podrá generar devolución de dinero en los eventos allí señalados.

**12. AUTORIZACION DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES:** Con la firma de este documento manifiesto que he sido informado que ECOMOTORES INTERNACIONAL S.A.S. – ECOMI, es responsable del tratamiento de datos personales de los cuales soy titular y que, conjunta o separadamente podrá recolectar, usar y tratar mis datos personales conforme la Política de Tratamiento de Datos Personales de ECOMOTORES INTERNACIONAL S.A.S. – ECOMI, disponible en la página web <http://www.ecominternacional.com>. Así mismo mediante la página web antes mencionada, podré radicar cualquier tipo de requerimiento relacionado con el tratamiento de mis datos personales.

**13. TERRITORIO.** Para el trámite de garantías deberá acercarse directamente a los puntos de venta o soporte técnico de ECOMI. En caso de encontrarse en otra ciudad se deberá remitir a las instalaciones de ECOMI – Bogotá en pago contra entrega Carrera 62 No. 100 – 32, por la empresa de mensajería que EcoMi indique. Solo se asumirá dicho valor si aplica la garantía en caso contrario será facturado con los costos a que diera lugar.

**14. CAMBIOS EN ESTOS TÉRMINOS:** Puedes revisar la versión más reciente de los Términos y Condiciones en cualquier momento en esta página. Nos reservamos el derecho, a nuestro exclusivo criterio, de actualizar, modificar o reemplazar cualquier parte de estos términos mediante la publicación de actualizaciones y cambios en nuestro sitio web. Es tu responsabilidad revisar nuestro sitio web periódicamente para verificar los cambios. El uso o acceso continuado a nuestro sitio web o al servicio después de la publicación de cualquier cambio en estos términos de servicio implica la aceptación de dichos cambios.