

Protocolo Garantía INNOVA CELULAR

Todos nuestros productos están garantizados frente a defectos de fabricación durante 3 años, excepto las piezas susceptibles de desgaste o por las propias características de uso tales como correas, batería, ruedas, frenos, puños, etc... dependiendo de cada artículo.

La fecha de inicio de la garantía es la que figura en la factura o ticket de compra.

Nuestra garantía incluye los costes de portes, mano de obra y reparación o cambio del artículo defectuoso, siempre y cuando el producto cumpla con las condiciones de la garantía.

La garantía de los productos adquiridos será tu factura de compra. Esta garantía quedará invalidada en los daños producidos por:

- Transporte, accidentes, usos impropios y otros daños no debidos al normal uso del producto.
- Transportar el producto sin el embalaje original.
- Quemaduras, cortes, roces, arrugas, señales, arañazos u otros daños causados por animales o por un uso inadecuado del producto.
- Uso o contacto con productos químicos (ácidos, disolventes, tintes, pintura, amoníaco, lacas u otros productos de peluquería...), tratamiento con productos de limpieza no indicados.
- Deterioro del color por exposición del producto a la acción de los rayos solares u otras fuentes de calor.
- Un uso inadecuado del producto INNOVA estará exento de garantía, vea en el manual de cada producto las recomendaciones de uso de su producto.
- **En caso de recoger mercancía para reparación y detectar que no presenta ninguna avería, se repercutirán al cliente los costes de transporte.**

Se gestionará cualquier solución, reparación o, en su caso, el reembolso del coste de los productos y los gastos de envío para toda la mercancía defectuosa, mientras se realice la notificación dentro de los plazos legales. Por favor, ponte en contacto con sac@innovacelular.com para informar de cualquier problema.

En muchos casos, los distribuidores oficiales de la marca INNOVA ofrecen un servicio postventa directo a través de su equipo propio que se encarga directamente de solventar y resolver cualquier problema que pueda tener con sus productos. En este caso, contacta con el distribuidor oficial para poder de este modo acelerar el proceso necesario para realizar las acciones necesarias para la solución de cualquier incidencia. En el caso de que no estés satisfecho con el servicio prestado, por favor, ponte en contacto con nosotros y haremos todo lo posible para resolver los problemas por ti.

Toda la mercancía devuelta será comprobada y si la mercancía resulta que no es defectuosa, o si el producto ha sido utilizado por un periodo prolongado de tiempo y se comprueba fehacientemente que el producto no es defectuoso, y no procede su reparación en Garantía deberás hacerte cargo del coste de los gastos de envío y devolución, para que el producto te sea nuevamente enviado, así como los gastos de la elaboración del presupuesto y dictamen técnico por valor mínimo de una hora de trabajo o 24 € + IVA por la no procedencia del uso de la Garantía

La garantía no prevé, ni incluye las revisiones periódicas, de mantenimiento o la instalación del producto.

Además, en ningún caso existirá falta de conformidad y por lo tanto no será de aplicación la Garantía Legal cuando:

La falta de conformidad corresponda a una discrepancia con las normas de seguridad o técnicas locales o nacionales de un país distinto al cual originalmente fue diseñado y producido o en su caso, destinado a la venta.

Dicho producto o cualquiera de sus identificativos (número de serie, etc.) hayan sido, total o

parcialmente, abiertos, montados, desmontados, manipulados y/o reparados por persona ajena a los Servicios de Asistencia Técnica Oficial de INNOVA CELULAR

La garantía se anulará cuando haya rotura de cualquiera de los sellos de la carcasa o celdas de la batería, o bien indicios evidentes de manipulación en los mismos. Los daños que se produjeran en el producto fueran causados por cualquier causa de fuerza mayor o caso fortuito.

Los accesorios de los productos (cargador de baterías, adaptador de corriente), tendrán una garantía de 12 meses. En el caso de las baterías, el periodo de garantía es de 24 meses, puesto que debido al uso regular se produce un desgaste y una pérdida de capacidad no cubierta por la garantía.

Es imprescindible poner a punto los productos nuevos, en el caso de patinetes o e-bikes hinchando las ruedas de aire, ajustando tornillería, engrasando, etc. dependiendo de cada modelo. Para más información puede contactarnos a info@innovacelular.com

El ajuste de tornillería y frenos, adaptación de amortiguadores o cualquier puesta a punto de los productos de movilidad eléctrica no está contemplado en la garantía, puesto que se considera una actuación normal que se debe realizar con regularidad en todos los productos incluso los productos nuevos que vienen de fábrica, remítase al manual de instrucciones del producto para cualquier aclaración o contacte con nosotros.

Ninguna de las garantías aquí recogidas cubre la sustitución de piezas debido al desgaste o rotura de mecanismos, gomas, carcasas y/o plásticos, así como los deterioros estéticos, debidos al uso normal del producto.

El envío del retorno del producto debe haber sido hecha en el embalaje original o un embalaje adecuado y seguro, en el caso de que no se realice en su embalaje original la empresa no se hace responsable de los daños que puedan ocasionarse.

Si el producto presenta síntomas claros de mal uso, el cliente debe pagar 10 € por el transporte de retorno, además de 24 € + IVA por el trabajo técnico realizado y su correspondiente informe técnico. El producto se devolverá una vez recibida la transferencia, en el caso de que el cliente no acepte la reparación del producto fuera de garantía.

La garantía no cubre pinchazos ni baja presión de las ruedas.

IMPORTANTE: Los vehículos de movilidad a batería con el paso del tiempo y el uso sufren una depreciación de sus prestaciones, la autonomía y la velocidad del vehículo decrecen. Para que su depreciación sea lo más lenta posible es necesario un uso correcto y un buen mantenimiento de la batería. Con el paso del tiempo es aconsejable sustituir la batería por otra nueva para volver a tener las mismas prestaciones. La depreciación de la batería no está recogida en la garantía.