



GARANTÍA Y DEVOLUCIONES

ATK-SCOOTER

GARANTÍAS

ATK-SCOOTER se enfoca en entregar al cliente una excelente calidad de servicio, por esta razón todos los cambios y devoluciones están vigentes con la legislación Ley de Protección del Consumidor N° 19.496 y el Código del Comercio.

Al comprar un producto ATK-Scooter usted acepta esta garantía limitada.

Lea detenidamente estos términos.

El cliente deberá tener la documentación de compra del producto (boleta o factura) emitida por ATK. No se aceptarán aquellos documentos que hayan sido manipulados o falsificados. ATK se reserva el derecho de exigir la documentación necesaria para validar que la garantía del producto se encuentre vigente.

Según las opciones de garantía mencionadas en la Ley del Consumidor al solicitar la aplicación de garantía, el consumidor puede elegir entre 3 alternativas dentro de los 3 meses contados a partir de la fecha de su compra:

- Devolución del dinero.
- Cambio del producto.
- Reparación gratuita.



A continuación, se mencionan las políticas de aplicación para cada una de ellas:

1. El producto no puede ser usado para arriendo, uso comercial, competencias ni carreras. El producto está diseñado para uso personal y recreacional
2. La garantía legal cubre la reparación o, en su caso, la sustitución del producto siendo gratuitas para el consumidor, incluyendo mano de obra y materiales, siempre que las fallas presentadas se deban a desperfectos de fábrica. las reparaciones en garantía deben ser efectuadas por el servicio técnico oficial de ATK.
3. El comprador es responsable del mantenimiento preventivo del scooter, por lo tanto, es posible que se niegue un reclamo de garantía únicamente por no haber asistido al mantenimiento programado. Se puede negar la garantía si el equipo falló debido a una adulteración, negligencia, mantenimiento inadecuado o modificaciones no aprobadas.
4. La cobertura de la garantía es para desperfectos de fábrica, entiéndase estos como fallas en el funcionamiento eléctrico, ya sea en el encendido o apagado del scooter, encendido o apagado de las luces delantera y/o trasera, la no activación de los diferentes modos de velocidad. Todo esto aplica siempre y cuando se verifique que el producto no ha estado expuesto a condiciones climáticas adversas como humedad o calor, o que el cliente no haya hecho un uso indebido del producto. No se considerará como falla de fábrica casos como el desgaste o fatiga de materiales que lleve a la ruptura de cualquiera de los componentes del producto, así como rupturas por eventuales caídas, rayas, salpicaduras de pintura o abolladuras y otros similares.
5. Si la garantía es aceptada se procederá a la reparación de este mismo con el plazo otorgado por el servicio técnico.
6. No es válido devolver el scooter en garantía para comprarse uno superior pagando la diferencia.
7. En el caso de que la garantía se encuentre vigente y el desperfecto sea responsabilidad del cliente (mala manipulación, golpes, abolladuras, exposición a humedad o calor extremo para el producto, entre otros), la empresa no responderá ni con la garantía, ni con devolución de dinero y/o cambio de producto.
8. ATK-Scooter no se apeg a la garantía por satisfacción o al retracto de compra en ninguno de los casos, aunque el producto no haya sido utilizado. Esto quiere decir que no realizaremos devolución o cambio de los productos por arrepentimiento o insatisfacción del mismo. Mencionado en la garantía legal Sernac <https://www.sernac.cl/portal/604/w3-propertyvalue-8062.html>
9. La garantía no cubre la reparación ni sustitución de la cámara de aire cuando el daño presentado sea por pinchazos o baja presión. De igual forma no cubre la sustitución del tapabarro por ser un componente que depende directamente de la manipulación del usuario.



LIMITACIONES DE RESPONSABILIDAD

Esta garantía limitada de 1 año en scooter y 6 meses en batería. La garantía no es transferible si llega ser revendido.

La garantía legal no podrá aplicarse en las siguientes circunstancias:

- El cliente no presenta la boleta o factura de compra junto al anexo de garantía obtenida en el registro del VIN del scooter.
- El certificado de garantía presenta información incompleta o alterada.
- El periodo de garantía ha expirado.
- El scooter presente modificaciones no autorizadas en las especificaciones.
- El scooter presente daños causados por operaciones o usos inadecuados, incorrectos y/o diferentes a los especificados en el manual de usuario.
- El scooter presente daños causados por la instalación, reparación y/o reinstalación efectuada por centros de servicio o personal no autorizado por ATK-Scooter.
- El equipo presente daños causados por embarque o transporte.
- El equipo presente daños causados por accidentes tales como fuego, fluctuaciones de voltaje, vandalismo, agua, arena, insectos o similares.
- El equipo presente daños causados por condiciones de la naturaleza tales como terremotos, lluvia, inundaciones, tormentas eléctricas, etc.
- Haya rotura de los tapabarros del equipo por ser componentes que dependen directamente de la manipulación del usuario.
- Productos alterados o modificados en su estructura o funcionamiento.
- La falla se deba al uso de accesorios, cargadores o artículos que no sean originales de ATK-Scooter.
- El equipo tenga defectos menores en la superficie u otros daños estéticos debido al uso normal u otros daños intencionales o no intencionales al producto.
- Daños que resulten de la aplicación de limpiadores, solventes o productos químicos inadecuados para el equipo, daños causados por el agua, humo u hollín, o de la exposición al agua salada, la brisa marina o la sal. El equipo no puede limpiarse con agua directa, solo con un paño húmedo por no ser resistente al agua.
- En el caso de las baterías, el periodo de garantía es de 6 meses puesto que debido al uso regular se produce un desgaste y una pérdida de capacidad no cubierta por la garantía. 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.

- ATK-Scooter no será responsable por gastos asociados al traslado o transportes necesarios para hacer efectiva esta póliza de garantía.

ACERCA DEL SERVICIO TÉCNICO

El servicio técnico pedirá al cliente boleta o factura de compra para validar con el VIN el lugar y la fecha en que adquiriste tu equipo.

Una vez recibido el equipo, se procede a revisar y diagnosticar la falla que indica el cliente en primera instancia. El período de revisión y diagnóstico es de mínimo 5 días hábiles.

Posteriormente se envía a través de un correo electrónico el presupuesto correspondiente a la reparación, el presupuesto enviado al cliente tiene una validez de 5 días hábiles a contar de la fecha de envío de este. El precio de los repuestos incluidos en la cotización, luego de este tiempo, puede variar.

Al recibir la aprobación del presupuesto por parte del cliente se realizan los ajustes o reparaciones correspondientes, este período también tendrá una duración de 5 a 10 días hábiles (dependiendo de la complejidad de la reparación). Mientras el servicio técnico no reciba la aprobación del presupuesto, el equipo no será intervenido de ninguna forma.

Cuando el equipo ha sido reparado, se envía a través de un correo electrónico la notificación de retiro correspondiente. Al momento de retirar el equipo, el cliente deberá firmar un recibo donde se deja constancia de la satisfacción con la reparación y correcto funcionamiento del producto.

Una vez retirado el equipo en conformidad del cliente, si este presentase la misma falla por la que fue ingresado u otras detectadas por el cliente, en un plazo menor a 2 días corridos desde su entrega, el producto será reparado de manera gratuita, haciéndose valer los mismos plazos expuestos anteriormente.

Se recuerda que los días hábiles son días laborables de lunes a viernes (no incluyen fines de semana ni feriados).

Los plazos mencionados se encuentran sujetos a modificación bajo conceptos de disponibilidad de personal, repuestos, estado del producto y/o volumen de solicitudes paralelas, por ende, no existe un acuerdo de carácter obligatorio para estos aspectos.



En caso de que el equipo se encuentre con equipamientos o accesorios, será responsabilidad exclusiva del cliente removerlos al ingresarlo para su evaluación. ATK-Scooter no se hace responsable de los accesorios anexos al scooter.

Cuando el cliente no pueda entregar y retirar su equipo personalmente, ATK-Scooter no se hace responsable por las averías, pérdidas, daños, robos o hurtos que puedan producirse en el transcurso del transporte entre la casa matriz hasta el domicilio del cliente. Este punto se aplica para todos los envíos hechos a través de servicios de transporte externos.

Queda convenido y aceptado de mutuo acuerdo que ATK-Scooter no responderá por los productos que se adscriban al contenido de este documento, en caso de daño y/o pérdida a partir de causas fortuitas o de fuerza mayor no imputables a la empresa como desastres naturales o siniestros.

ACERCA DEL ALMACENAMIENTO Y BODEGAJE

Es importante aclarar que a partir de la notificación de retiro del equipo o de la fecha de rechazo del presupuesto, tendrá un plazo de 5 días hábiles para realizar el pago del monto acordado en el presupuesto y retirar su equipo. Después de transcurridos los 5 días hábiles posteriores a la notificación, se realizará un cobro diario de 0,05 UF por concepto de almacenaje.

Transcurridos 30 días corridos posteriores al plazo establecido para el retiro del producto, ATK Scooter se encontrará facultada para aumentar la cuota de bodegaje a 0,5 UF por día.

Al momento de retirar tu equipo del servicio técnico, deberás pagar en su totalidad el monto total que se haya generado por concepto de almacenamiento y bodegaje.

Una vez transcurrido un año de la notificación de retiro, si aún permanece ingresado en el servicio técnico, ATK-Scooter no se hace responsable de la integridad del equipo y pasará a favor de la



empresa de manera automática. (Ley número 19.496, artículo 42).

CONSIDERACIONES PARA QUE TU EQUIPO FUNCIONE CORRECTAMENTE.

Es importante aclarar que el óptimo funcionamiento de tu equipo dependerá directamente de las siguientes consideraciones:

- Antes de usar, debes cargar completamente el equipo apagado. El cargador indicará luz verde cuando alcance su máximo nivel de carga. Para la carga inicial, dejar 3 horas adicionales y para las sucesivas; desconectar de la red eléctrica al llegar al 100%. No dejar descargar la batería por completo.
- Verifique siempre la presión PSI de sus ruedas antes de montar el ATK-Scooter.
- Los equipos ATK-Scooter no son a prueba de agua, por ello no se pueden manejar bajo la lluvia ni cruzar pozos de agua, así como tampoco limpiar con agua directa (solo con un paño húmedo).
- La temperatura óptima de funcionamiento de la batería está entre los 10°C a 45 °C.
- No exponer las baterías a temperatura debajo de 0 °C, de hacerlo se verían afectadas las celdas y en el funcionamiento general del equipo.
- Nuestros equipos no se pueden utilizar para acrobacias, ni saltos ya que dañarías su estructura.



CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

CAMBIOS

Recuerda que ATK-Scooter no se apega a la garantía por satisfacción o al retracto de compra en ninguno de los casos por no ser obligación en la ley (Informado por SERNAC, ley 19.496, artículos 20-21), aunque el producto no haya sido utilizado. Esto quiere decir que no realizaremos devolución o cambio de los productos por arrepentimiento o insatisfacción del mismo.

En caso de cambio del producto, por desperfectos técnicos u otras razones que no permitan el correcto funcionamiento de este, el equipo deberá ingresar a una revisión técnica.

Nuestro servicio técnico revisará el producto con un plazo de 5 días hábiles, donde emitirá un diagnóstico del equipo comprobando si los defectos que presenta ameritan nuestra intervención. Esta evaluación, no garantiza el cambio del producto. Posterior a ella, y de acuerdo con los plazos descritos en las políticas del servicio técnico, se informará al cliente sobre los resultados de la revisión a través de un correo electrónico. Si el equipo presenta algún problema inherente a la fabricación, se procederá con el cambio del equipo si así lo solicita el cliente.

DEVOLUCIONES



Para realizar la devolución del equipo este deberá ingresar de igual forma al servicio técnico, con todos los accesorios y manuales que se recibieron al momento de la compra (incluidos los artículos promocionales gratis), para realizar la revisión requerida y verificar si presenta anomalías que no sean atribuidas a desperfectos de fábrica (alteraciones de circuitos, golpes, humedad, entre otros atribuibles al cliente). El servicio técnico cuenta con 5 días hábiles para realizar la revisión, si el diagnóstico indica que el equipo presenta algún defecto de fábrica que no permita su correcto funcionamiento, el departamento de postventa procederá con la devolución del monto pagado por el cliente.

Si el equipo ha sido utilizado, se deducirá del monto pagado por el equipo el valor correspondiente a todos aquellos componentes que se encuentren afectados por desgaste, golpes o manipulación incorrecta del scooter. Se notificará al cliente a través de un correo electrónico el diagnóstico realizado y los componentes que serán descontados (en caso de que aplique), indicando el monto final a devolver.

La devolución de dinero se realiza bajo el mismo método en que se realiza la compra, teniendo en cuenta que los costos de envío no son reembolsables. Si el cliente realizó el pago a través de una tarjeta de crédito, se procede a la anulación de la compra a través de Transbank teniendo nuevamente el crédito disponible en su tarjeta (posterior a la anulación por parte de ATK-Scooter, es responsabilidad del banco el tiempo de respuesta para hacer efectiva la devolución, el tiempo estimado es aproximadamente de 5 días hábiles después de la solicitud de anulación a Transbank).

Para este proceso de devolución contamos con un período de 15 días hábiles (para cualquier forma de pago) después de ingresar el equipo al servicio técnico con todos los accesorios, si faltara algún accesorio no se procederá con el ingreso.

Los gastos de envío y retiro del producto en caso de devolución, correrán por cuenta del cliente.

Devolución de cascos:



Si el equipo fue adquirido con un casco y el cliente procede a la anulación de la compra, no se devolverá el monto correspondiente al casco por lo que el cliente podrá conservarlo.

ACERCA DE LAS COMPRAS ONLINE

Por la rotación de nuestros productos, el stock de nuestra tienda online sufre actualizaciones diariamente, por lo que es posible visualizar algún producto que se haya agotado. En casos de tener alguna duda, sobre la disponibilidad o stock, antes de efectuar tu compra recuerda que puedes consultarnos a través de nuestros contactos web en www.atk-scooter.com

POLÍTICA DE ENVÍOS

Los productos adquiridos a través de la página web de ATK-Scooter se sujetarán a las condiciones de despacho y entrega elegidas por el usuario y disponibles en el sitio. La información del lugar de envío es de exclusiva responsabilidad del usuario. Los plazos para el despacho y entrega, se cuentan desde que la empresa haya validado la orden de compra y el medio de pago utilizado, y se consideran 5 días hábiles para el cumplimiento de dicho plazo. Los envíos se realizan a través de empresas de encomiendas (ATK-Scooter no cuenta con medios de despacho propios), por esta razón no garantizamos que las empresas de encomienda se comuniquen vía telefónica para coordinar entrega, ni la hora exacta de llegada, por ello debe estar una persona disponible para recibir la encomienda. Si deseas modificar la dirección de entrega contáctanos a través del email



contacto@atk-scooter.com

ATK-Scooter no se hace responsable por las averías, pérdidas, daños, robos o hurtos que puedan producirse en el transcurso del transporte, entre casa matriz, hasta el domicilio del cliente. Este punto se aplica para todos los envíos hechos a través de servicios de transporte externos.

Plazos de entrega:

Región Metropolitana: 5 a 10 días hábiles.

Regiones Centro, Norte y Sur: 7 a 10 días hábiles.

ATK-Scooter no se responsabiliza por retrasos ocasionados por las empresas de envío.

Plazo de preparación de pedido:

Todos los pedidos recibidos hasta las 20:00 de un día hábil serán procesados el siguiente día hábil, en esta preparación se revisa el equipo y se incorporan los accesorios (en caso de haberlos adquirido), luego se solicita el retiro por parte de la empresa de encomiendas para el siguiente día hábil después de la preparación de tu compra. Si la compra se hace el día viernes, la preparación del pedido será realizada el lunes siguiente.

Nota: durante fechas de alto flujo de ventas (CyberDay, navidad, etc) o periodos promocionales y festivos, debes tener en cuenta que los plazos de preparación de pedidos y de entregas pueden retrasarse.

Si al momento de la entrega no hay quien reciba, su dirección está incorrecta o incompleta, será retenida por la empresa de envío, lo que ocasionará demoras en la entrega o la devolución de la misma al remitente. De ocurrir ese caso de devolución le informaremos vía email y usted podrá solicitar el reenvío asumiendo los costos que implica.

Como comprador es su responsabilidad al momento de la recepción, verificar con el personal que realice la entrega, que su pedido se encuentre en buenas condiciones y completo, recuerde que al



ser aceptada la entrega no serán válidos los reclamos por órdenes maltratadas o incompletas. De notar que su pedido pudo ser violentado, debe informar al personal de la entrega, así como a nuestro servicio de atención al cliente a través del correo contacto@atk-scooter.cl y rechazar el despacho indicando el motivo a la empresa de envío. Los problemas generados por responsabilidades del cliente no serán causas de anulación de una compra.