



**CERTIFICADO  
DE GARANTÍA**

Y POLÍTICA DE SERVICIO AL CLIENTE

**REVISIÓN  
TÉCNICA**

# CERTIFICADO DE GARANTÍA

(LEER ANTES DE INICIAR EL USO DE SU BICICLETA O SCOOTER ELÉCTRICO)

Esta Garantía es un compromiso de fidelidad de **URBAN RIDER** hacia usted.

**URBAN RIDER** pone a su disposición nuestro Servicio Técnico Autorizado que cuenta con la experiencia, infraestructura y personal capacitado para realizar cualquier intervención en los vehículos de movilidad personal (VMP), como por ejemplo scooters y/o bicicletas eléctricas, así como skateboards (patinetas) y/o tablas de surf con motor eléctrico, bicicletas mecánicas y máquinas Fitness, en adelante EL (LOS) PRODUCTO (S) adquiridos en nuestras tiendas físicas Urban Rider, Coolbox y a través de la web [www.coolbox.pe](http://www.coolbox.pe) y otros canales de venta online oficiales.

En caso de haber sufrido alguna incidencia dentro del período y bajo las condiciones de garantía, **URBAN RIDER** reparará EL PRODUCTO o sustituirá el componente defectuoso sin costo alguno para usted, conforme a las condiciones que se indican en este documento.

Para el caso de Scooters y bicicletas eléctricas, todas las intervenciones dentro de garantía se realizarán sólo a través del Servicio Técnico Autorizado de **URBAN RIDER**. En Lima y Callao, los servicios de armado se brindarán en el domicilio del cliente. Para otros servicios (tales como mantenimiento y/o reparaciones), el scooter o bicicleta eléctrica será recogido y derivado al taller central y luego entregado en el domicilio del cliente sin costo adicional. En el caso de Provincias, todos los servicios (armado, mantenimiento o reparaciones) para scooters, bicicletas eléctricas se realizarán principalmente en el domicilio del cliente, salvo que el técnico considere necesario trasladar el equipo al taller central.

El cliente puede agendar los servicios, a través del Servicio técnico autorizado de **URBAN RIDER** ingresando a [https://soportex.pe/urban\\_rider](https://soportex.pe/urban_rider), llamando a los teléfonos +51960590846, +51943530026 (De Lunes a Sábado de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.), o a través del Email [servicios@soportex.pe](mailto:servicios@soportex.pe). Adicionalmente, si se encuentra en Lima podrá optar por llevar su VMP al taller de nuestro Servicio técnico autorizado (SOPORTEX) ubicado en Jr. El Sodio 152, Urbanización Industrial Infantas, Los Olivos - Lima, de Lunes a Sábado de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Verifique la cobertura en provincias aquí <https://bit.ly/AnexoCoberturaUR>.

Es necesario que el cliente cuente con el comprobante de compra para agendar cualquiera de los servicios.

## **GARANTÍA VMP MARCAS NINEBOT Y XIAOMI (6 MESES)**

En condiciones normales de uso, conservación y mantenimiento, según lo descrito en los manuales y en el presente documento, ofrecemos 6 meses de garantía por los defectos de material y de fabricación, sobre la totalidad de EL PRODUCTO y sus componentes.

Los componentes de la bicicleta y/o scooter eléctricos (VMP), incluyen horquillas, codo y/o potencia, el manillar, el receptor de cabeza, set de tasas de horquilla, poste del asiento, silla de montar, cables, eje de pedalier, juego de bielas, radios, cubo de rueda y/o masa, piñón, desviador, descarrilador, palanca de cambios, el motor, display, acelerador, controlador, arnés de cableado, reflectores y hardware; tienen Garantía por defectos de fabricación en materiales y/o mano de obra durante el periodo de 6 meses o 1,000km (lo que ocurra primero) contados desde la fecha de compra y en el caso de compras con envío a domicilio o entrega posterior con recojo en tienda, se contará desde la recepción de EL PRODUCTO.

BATERIA, CONTROLADOR, ACELERADOR: aplicará la garantía para defectos de fabricación en materiales y/o mano de obra durante un periodo de 6 meses o hasta que el VMP alcance 1000 km de recorrido (lo que ocurra primero), contados desde la fecha de compra original o desde la recepción de EL PRODUCTO. La garantía de la batería no aplica en caso de desgaste por uso, daños por sobrecargas de energía, uso del cargador incorrecto, mantenimiento, almacenamiento y temperatura inadecuada u otro uso erróneo o no indicado en el manual.

## **GARANTÍA VMP DE OTRAS MARCAS (1 AÑO)**

Para el resto de las marcas en condiciones normales de uso según lo descrito en los manuales y en el presente documento, conservación y mantenimiento, ofrecemos un año (01) de garantía por los defectos de material y de fabricación, sobre la totalidad de EL PRODUCTO (bicicleta, scooter, skateboard y/o tablas de surf eléctricos) y sus componentes.

Los componentes de la bicicleta y/o scooter eléctricos (VMP), incluyen horquillas, codo y/o potencia, el manillar, el receptor de cabeza, set de tasas de horquilla, poste del asiento, silla de montar, cables, eje de pedalier, juego de bielas, radios, cubo de rueda y/o masa, piñón, desviador, descarrilador, palanca de cambios, el motor, display, arnés de cableado, reflectores y hardware; tienen Garantía por defectos de fabricación en materiales y/o mano de obra durante el periodo de 1 año o 2,000km (lo que ocurra primero) contados desde la fecha de compra original, y en el caso de compras con envío a domicilio o entrega posterior con recojo en tienda, se contará desde la recepción de EL PRODUCTO.

Batería, controlador, acelerador: aplicará la garantía para defectos de fabricación en materiales y/o mano de obra durante un periodo de 6 meses o hasta que el VMP alcance 1000 km de recorrido (lo que ocurra primero), contados desde la fecha de compra original o desde la recepción de EL PRODUCTO. La garantía de la batería no incluye desgaste por uso, daños por sobrecargas de energía, uso del cargador incorrecto, mantenimiento, almacenamiento y temperatura inadecuado u otro uso erróneo o no indicado en el manual.

## **ACCESORIOS Y COMPONENTES CONSUMIBLES:**

• Accesorios: los accesorios para VMP comprados en nuestras tiendas y página web

cuentan con una garantía de 3 meses, desde la fecha de compra original o desde la recepción del PRODUCTO.

- Llantas, cámaras, frenos, pedales, cadena: Cuentan con garantía de un (1) mes o 200km (lo que ocurra primero) contados desde la fecha de compra original o desde la recepción de EL PRODUCTO.

No se considera dentro de garantía el desgaste por uso regular, pinchazo, rajadura, rotura, voladura por exceso de presión, desprendimiento, nivel inadecuado de presión de aire en la llanta, desajustes y/o rotura de las tasas de dirección por falta de mantenimiento preventivos, así como rotura de tapabarro. Es responsabilidad del cliente, verificar que las llantas cuenten con la correcta presión de aire, frenos, pedales funcionen adecuadamente y que la cadena y cambios estén debidamente calibrados y lubricados.

## **ARMADO DE LOS VMP**

El cliente puede decidir entre armar el equipo por su propia cuenta y responsabilidad o encargar el armado a los técnicos autorizados por Urban Rider; dicho servicio tendrá un costo adicional.

### **VMP ARMADO POR EL CLIENTE:**

1. El cliente armará el VMP bajo su propia pericia, responsabilidad y herramientas utilizando el manual de instrucciones del producto. La responsabilidad del armado y del correcto uso del VMP es completa y únicamente del cliente.
2. Si como consecuencia de un armado inadecuado, el VMP resultase averiado o presentase fallas de funcionamientos no atribuibles a defectos de fábrica, las reparaciones, calibración y armado del VMP tendrán un costo que correrá a cuenta del cliente.
3. El cliente puede solicitar la revisión y reparación de su VMP con un costo, a través de nuestro Servicio Técnico autorizado, siguiendo el procedimiento descrito más adelante.

### **VMP ARMADO POR TÉCNICOS AUTORIZADOS POR URBAN RIDER**

1. El servicio de armado de equipos VMP contará con un costo adicional y será realizado por nuestro Servicio técnico autorizado Urban Rider. Podrás consultar las tarifas de armado antes de contratar el servicio.
2. Sobre el servicio de armado realizado por nuestros técnicos autorizados, según sea el caso (Xiaomi, Ninebot y resto de marcas), aplicará la garantía en el plazo que corresponda.

3. Si se encuentra en Lima y realiza la compra en Tiendas **URBAN RIDER** podrá solicitar el armado en el momento de la compra o podrá contactar a nuestro Servicio técnico autorizado (SOPORTEX) para coordinar una visita técnica a domicilio (Ver canales de atención mencionados al inicio del presente documento). Del mismo modo, si se encuentra en provincia deberá contactar a nuestro Servicio técnico autorizado (SOPORTEX) para coordinar una visita técnica a domicilio (Ver canales de atención mencionados al inicio del presente documento). Verifique la cobertura en provincias aquí <https://bit.ly/AnexoCoberturaUR>.

## **MANTENIMIENTO TÉCNICO PREVENTIVO**

Los mantenimientos consisten en una revisión técnica que se realiza a los VMP (scooters y bicicletas eléctricas) con el objetivo de disminuir la probabilidad de fallas y desgastes del vehículo. Tienen un costo variable según el caso, el cual podrá consultar antes de contratar el servicio. Para los servicios de Mantenimiento en Lima y Callao, el scooter o bicicleta eléctrica será recogido y derivado a nuestro taller central y luego entregado en el domicilio del cliente sin costo adicional. En el caso de Provincias el servicio de mantenimiento para scooters, bicicletas eléctricas se realizarán principalmente en el domicilio del cliente, salvo que el técnico considere necesario trasladar el equipo al taller central. Consultar zonas de cobertura de estos servicios aquí <https://bit.ly/AnexoCoberturaUR>.

Programa de Mantenimiento preventivo:

|   |  |
|---|--|
| Marca Ninebot, Xiaomi                   | 2 mantenimientos (al 3er y 6to mes)*           |
| Resto de marcas de scooter y bicicletas | 4 mantenimientos (al 3er, 6to, 9no, 12vo mes)* |

\*Mantenimientos cada 3 meses o 250 km, lo que ocurra primero.

La garantía sólo tendrá validez si el cliente cumple con el cronograma de los mantenimientos técnicos preventivos, desde la fecha de compra. Si no se realizan los mantenimientos preventivos en el servicio técnico autorizado (SOPORTEX) se perderá la garantía

Si por motivos de fuerza mayor el cliente no pueda acercarse en el periodo correspondiente al mantenimiento y garantía, deberá enviar un correo electrónico a [hello@urbanrider.pe](mailto:hello@urbanrider.pe) informando de la situación y estado de su equipo. El correo permitirá extender el plazo de mantenimiento y garantía, por única vez por 30 días.

## **IMPORTANTE**

- Los equipos de marca Kaabo son de uso exclusivo para mayores de 18 años. La velocidad máxima de circulación es hasta 25km/h, debiendo circular en ciclovías o en el carril derecho de la calzada. Es indispensable el uso de equipos de protección personal: Cascos, rodilleras, guantes y coderas. Mayor información: RM 308-2019-MTC.

- Se deja constancia que el utilizar los comandos de cambio, sin que la bicicleta y/o scooter eléctrico (VMP) esté en movimiento, producirá la desregulación de éstos, sin que ello signifique que es producto de falla de origen (de fábrica) de la bicicleta/scooter, si no mal uso. Además, esta condición puede llevar a producir daño al sistema de transmisión, por lo tanto, es de responsabilidad del usuario chequear antes de utilizar su bicicleta/scooter.
- La garantía no se aplica a piezas sujetas a desgaste, como cubiertas y/o llantas, cámaras de aire, cadenas, frenos, cables, fundas, platos, dirección, juego de pedalier, pivotes, piñones, cadenas, suspensión, tasas de dirección, tapabarros, pedales en la medida que no presenten defectos de material o de montaje.
- Es responsabilidad del cliente verificar el correcto funcionamiento del sistema de plegado y ajustes rápidos como del manillar, tubo de dirección, asiento del conductor, plegado central y el del tubo de dirección, pedales, llanta trasera y delantera del vehículo antes de su uso. Si detecta un mal funcionamiento o desajuste no debe utilizarse el producto para evitar cualquier tipo de accidente, debiendo además contactar de inmediato al Servicio técnico autorizado de Urban Rider. Urban Rider no se responsabiliza por los daños y accidentes que puedan suceder por no tomar en cuenta lo mencionado en este punto.
- El servicio de ajustes sencillos, solo se otorgará de forma gratuita en el periodo de garantía y siempre que se cumpla con los mantenimientos preventivos correspondientes.
- La autonomía (rendimiento) de batería en kilómetros y la velocidad máxima del producto, son aproximadas y son calculadas en base a pruebas en una superficie sin inclinación, en ciclovía o asfalto, con un modo de uso urbano y moderado, por una persona de 1.70m de estatura y con un peso máximo de 70kg. Para el caso de la autonomía, se calcula considerando el uso en modo de configuración de menor velocidad o modo ECO, y usando un solo motor en caso el equipo cuente con dos motores eléctricos. Para el caso de la velocidad, se calcula considerando el uso en modo de configuración SPORT o de máxima velocidad según lo permite el producto. La velocidad se verá reducida en caso se supere estas condiciones.
- En bicicletas, la autonomía (rendimiento) de batería se verá reducida cuando se utilice frecuentemente el acelerador de mano sin pedaleo asistido.
- El tiempo estimado de revisión y/o reparación de nuestro Servicio Técnico Autorizado por Urban Rider es de 15 días hábiles para lima y hasta 30 días hábiles para provincia. La marca Ninebot cuenta con un tiempo estimado de revisión y/o reparación de 30 días hábiles para Lima y provincia.

- El tiempo de reparación puede ser ampliado hasta por 90 días adicionales calendario, en caso se requiera de partes o piezas que no se tengan en stock, informando de ello al cliente.

## **¿CÓMO PROCEDER PARA APLICAR LA GARANTÍA DEL VMP?**

Usted deberá contactar a nuestro Servicio técnico autorizado (SOPORTEX) para coordinar el recojo del scooter o bicicleta eléctrica, para el diagnóstico respectivo en su taller (Ver canales de atención mencionados al inicio del presente documento). El plazo de recojo es de dos (02) días hábiles para Lima. Si se encuentra en provincia nuestro Servicio técnico autorizado (SOPORTEX) coordinará una visita técnica a domicilio, en el plazo de tres (03) días hábiles; para casos complejos, el técnico podrá determinar el traslado del VMP al taller centralizado de SOPORTEX, previa coordinación con el cliente.

Deberá presentar al técnico su comprobante de compra y el VMP completo, con sus accesorios originales; se verificará la coincidencia de los números de series registrados (chasis y motor).

El encargado del Servicio Técnico revisará el VMP y emitirá una Orden de Servicio en donde dejará constancia escrita del estado de recepción del mismo, precisando los defectos visibles encontrados y kilometraje, según corresponda. Asimismo, se emitirá una constancia del estado del producto al momento de la entrega. En ambos casos, se entregará una copia al cliente.

URBAN RIDER, sólo dará cobertura de garantía a los PRODUCTOS (VMP, bicicletas y scooters eléctricos) comercializados por la empresa. En ningún caso se hará cargo de garantías de otros PRODUCTOS de las mismas marcas comercializadas por URBAN RIDER y compradas en distribuidores no autorizados y/o tiendas independientes.

## **SOLICITUD DE PARTES Y PIEZAS EN GARANTÍA**

En caso de requerirse un repuesto o componente cubierto por la garantía y no se contase con stock, se solicitará su importación, informándose al usuario del tiempo aproximado y referencial para la recepción de éstos (de 30 a 90 días calendario, dependiendo de la complejidad de la importación).

## **EQUIPOS FITNESS**

Para el caso de EQUIPOS FITNESS, en Lima y Callao el servicio de armado será realizado directamente por el Servicio técnico de las marcas, podrá solicitar el servicio llamando a nuestro call center 01-7123212 (De Lunes a Sábado de 8:00 a.m. a 6:00 p.m). Para mantenimiento o reparaciones, deberá contactar directamente a los centros técnicos autorizados de las marcas. La atención y garantía en estos centros técnicos autorizados

se registrará según los lineamientos de cada marca. La instalación y mantenimiento de estos productos tienen un costo adicional dependiendo del modelo adquirido y deben hacerse con el técnico especializado de la marca; caso contrario se perderá la garantía. En el caso de Provincias, todos los servicios (armado, mantenimiento o reparaciones) de equipos fitness se realizarán a través del Servicio Técnico Autorizado de URBAN RIDER, ingresando a [https://soportex.pe/urban\\_rider](https://soportex.pe/urban_rider), llamando a los teléfonos +51960590846, +51943530026 (De Lunes a Sábado de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.), o a través del Email [servicios@soportex.pe](mailto:servicios@soportex.pe). Verifique la cobertura en provincias aquí <https://bit.ly/AnexoCoberturaUR>. Se realizarán principalmente en el domicilio del cliente, salvo que el técnico considere necesario trasladar el equipo al taller central.

## **BICICLETAS MECÁNICAS**

Para el caso de bicicletas marca MONARK, en Lima, Callao y Provincias, todos los servicios (armado, mantenimiento o reparaciones) serán realizados directamente por el Servicio técnico de la marca, llamando a 01-6136969 (Lunes a Viernes de 08:00 am a 05:00 pm y Sábado de 08:00 am a 12:00 pm). La atención y garantía en estos centros técnicos autorizados se registrará según los lineamientos de la marca MONARK. Estos servicios tienen un costo adicional dependiendo del producto adquirido y la zona del servicio; deben realizarse con el técnico especializado de la marca; caso contrario se perderá la garantía.

Para el resto de marcas, en Lima, Callao y Provincias, todos los servicios (armado, mantenimiento o reparaciones) se realizarán a través del Servicio Técnico Autorizado de URBAN RIDER, ingresando a [https://soportex.pe/urban\\_rider](https://soportex.pe/urban_rider), llamando a los teléfonos +51960590846, +51943530026 (De Lunes a Sábado de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.), o a través del Email [servicios@soportex.pe](mailto:servicios@soportex.pe). Si se encuentra en Lima y realiza la compra en Tiendas URBAN RIDER podrá solicitar el armado en el momento de la compra. Estos servicios tienen un costo adicional los cuales podrá consultar antes de contratar el servicio.

## **TÉRMINOS DE LA GARANTÍA**

- Esta garantía no se aplica a productos que sean alquilados o se les dé un uso comercial; sólo aplica para uso personal del producto dentro de condiciones normales.
- Esta garantía se limita expresamente a la sustitución de las piezas defectuosas con otras de igual o mayor valor, a la sola discreción de **URBAN RIDER**.
- Esta garantía no incluye daños o defectos ocasionados de no seguir las instrucciones establecidas en el MANUAL DEL RIDER, Manual de Usuario (del producto adquirido), actos de fuerza mayor, accidente, mal uso, negligencia, abuso, uso comercial,



alteraciones, modificaciones, montaje incorrecto, error del operador, daños por agua, piroetas o mantenimiento inadecuado realizado por el usuario.

- Tampoco incluye daños provocados por golpes, exposición a la intemperie, caídas, roturas, rajaduras, ralladuras extremas, quíñes, deformaciones, quemaduras, humedad, daños internos, ingreso de agua (sulfatación), cargadores no compatibles, modificaciones/alteraciones al producto y en general cualquier uso fuera de lo especificado en los manuales.
- Esta garantía se limita exclusivamente a las zonas en donde Urban Rider tiene cobertura postventa. Si el cliente opta por adquirir LOS PRODUCTOS con destino en provincias, en zonas ajenas a nuestra cobertura postventa, deberá asumir bajo su total responsabilidad y costo, el transporte del producto al Servicio Técnico Autorizado en Lima o la provincia que Urban Rider le indique, ya sea para su armado, mantenimiento y/o aplicación de la Garantía. Verifique la cobertura en provincias aquí <https://bit.ly/AnexoCoberturaUR>. Para bicicletas mecánicas marca MONARK verifique su cobertura aquí <https://bit.ly/URCoberturaMarcas>.

## **EXCLUSIONES:**

- Las pilas, baterías alcalinas y recargables de accesorios, focos, fusibles, consumibles, accesorios incluidos en el empaque del producto no se consideran dentro de la garantía.
- Cambios o modificaciones físicas en el producto original o del sistema operativo como firmware, ROM de fábrica, actualización del sistema operativo parcial o incompleta, aplicaciones móviles no compatibles y/o desactualizadas, no se incluyen dentro de la garantía ofrecida.
- Los equipos y accesorios bloqueados por contraseñas con clave de texto o numérica, llaves, huella digital, biométrico, patrones, cuentas de correo olvidada o pérdida por el dueño del producto, no están dentro de la garantía.
- Los equipos que no cumplan con su cronograma de mantenimiento quedaran fuera de Garantía
- En los equipos armados por el cliente, Si el producto resultase dañado como consecuencia de una impericia bajo responsabilidad del cliente, el producto estaría excluido de garantía

## **ANULACIÓN DE LA GARANTÍA**

La garantía queda anulada en los siguientes casos:

- EL PRODUCTO haya sido dañado, debido a haber sido utilizado en competiciones, saltos, piruetas, descensos, pruebas o como consecuencia de haberlo expuesto o haberlo conducido en condiciones o en climas extremos.
- EL PRODUCTO haya sido implicado en un accidente, ocasionado por el usuario del PRODUCTO.
- EL PRODUCTO sea utilizado de forma inapropiada o de cualquier otra forma que no sea la habitual, teniendo en cuenta que las bicicletas y scooters eléctricos de Urban Rider son para uso urbano (movilidad y paseo), no para deportes o similares.
- EL PRODUCTO ha sido reparado o su mantenimiento ha sido realizado por terceros no autorizados o en un taller que no sean autorizados por **URBAN RIDER**.
- EL PRODUCTO ha sido montado con piezas no originales, o utilizando de componentes no autorizados por **URBAN RIDER**.
- La batería del PRODUCTO se haya puesto en cortocircuito o la carcasa o celdas de la batería estén rotas o muestren signos de una manipulación imprudente, o la batería se haya utilizado en un equipo distinto para el cual está prevista, o no se hayan realizado las cargas de electricidad descritas en los manuales.
- No presentación del comprobante de compra (boleta o factura) de EL PRODUCTO, para el caso de VMP el número de serie (chasis & motor) anotado en la misma deberá coincidir con el dísico.
- Haber manipulado el chasis/motor de la bicicleta/scooter, siendo ilegible el número de serie del PRODUCTO.
- La garantía no es aplicable en ningún caso a arañazos, ralladuras o roturas o defectos derivados de una utilización negligente del PRODUCTO.
- No se garantizará aquellas piezas del PRODUCTO que presenten desperfectos estéticos como problemas de pintura y/o similares, que el cliente acepte al adquirir un PRODUCTO en oferta (o en remate) o de exhibición.
- Situaciones varias: Exposición a humedad, exposición a ambientes salinos sin las debidas precauciones, aplicación de lubricantes no apropiados.

## **RESPONSABILIDAD**

URBAN RIDER no asume responsabilidad alguna por daños del PRODUCTO motivados por un ajuste incorrecto de las piezas, el uso o el mantenimiento inapropiado del PRODUCTO

(incluida una sustitución tardía de las piezas sujetas a desgaste).

La empresa no asume responsabilidad por ningún daño directo, indirecto o consecuente, incluyendo sin limitación, daños por lesiones personales, daños materiales o pérdidas económicas, ya sea basado en contrato, garantía, negligencia, o responsabilidad en relación con sus productos; salvo que de la pericia o análisis técnico que se realice al producto, se determine que corresponde a un defecto de funcionamiento atribuible a la empresa.

En el caso que **URBAN RIDER** acepte una reclamación de garantía, esto no implica necesariamente la aceptación de responsabilidad por los posibles daños incurridos, pudiendo corresponder a fines estrictamente comerciales o de atención al cliente.

## RECOMENDACIONES

Antes de salir a disfrutar de su bicicleta eléctrica o scooter es muy importante tener siempre presente lo siguiente:

## SUS DERECHOS

- Como ciclista y/o conductor de scooter usted tiene derecho al uso de espacios públicos, de acuerdo con las restricciones hechas por la ley.
- Tiene derecho al uso preferencial de las vías dispuestas especialmente para ciclistas (ciclovías).
- Tiene derecho a compartir con los demás vehículos el carril de la derecha en las vías.

## SUS OBLIGACIONES

Tiene el deber de:

- Respetar las señales de tránsito y las orientaciones de las autoridades de tránsito municipal.
- Respetar la normativa que emitan las autoridades competentes, sobre velocidad máxima permitida, vías de circulación y otros aspectos legales obligatorios.
- Usar casco, vestuario adecuado y todos los aditamentos de seguridad, tanto piloto como acompañante, de ser el caso.
- Respetar los espacios restringidos solo para peatones.

# POLÍTICA DE SERVICIO AL CLIENTE

## URBAN RIDER

1. Los equipos VMP como scooters, bicicletas eléctricas o similares no están sujetos a cambios y/o devoluciones, respecto a éstos solo aplica la garantía ofrecida. El cliente deberá solicitar la revisión y diagnóstico del producto, a nuestro Servicio técnico autorizado (SOPORTEX), a través de una visita técnica a domicilio; para el caso de provincias, se podrá requerir el envío de EL PRODUCTO al taller autorizado central (SOPORTEX), a efectos de determinar si corresponde aplicar la garantía ofrecida. Para ello deberá comunicarse a los teléfonos +51960590846, +51943530026 (De Lunes a Sábado de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.) o a través del Email [servicios@soportex.pe](mailto:servicios@soportex.pe), o ingresando a [https://soportex.pe/urban\\_rider](https://soportex.pe/urban_rider). Adicionalmente, en Lima el cliente podrá optar por llevar su VMP al taller de nuestro Servicio técnico autorizado (SOPORTEX) ubicado en Jr. El Sodío 152, Urbanización Industrial Infantas, Los Olivos – Lima, de Lunes a Sábado de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Para más detalles revise el Certificado de Garantía Urban Rider. Las bicicletas mecánicas y los accesorios sí aplicarán a Cambios y Devoluciones, conforme a los términos señalados en el numeral 3.
2. Para la aplicación de la garantía, el cliente deberá presentar el comprobante de pago (artículo 1° del Reglamento de Comprobantes de Pago) y el producto en buen estado. Se sugiere brindar su correo electrónico al momento de realizar la compra y así poder facilitarle una copia de su boleta de venta electrónica en caso así lo requiera.
3. Todo cambio o devolución de accesorios será como máximo dentro de los siete (7) días de emitido el comprobante de pago para compras en tiendas físicas, en el caso de fonocompras y canales de venta online el plazo se contabilizará desde la fecha de entrega del pedido. El producto (accesorio) se debe encontrar OPERATIVO, SELLADO, CON EMPAQUE ORIGINAL Y SIN SEÑALES DE USO, los cuales deben estar completos como se especifica en el manual, según corresponda. Una vez que se comprueba el estado del producto y si el mismo cumple con nuestras políticas, se emitirá una nota de crédito, la cual es de uso exclusivo en nuestras tiendas físicas. La empresa se reserva el derecho de hacer efectivo el cambio y/o devolución en caso no se cumpla algún punto de la política y garantía.
4. La nota de crédito por cambio de producto deberá ser aplicada en su totalidad, y podrá usarse en cualquiera de las tiendas Urban Rider.
5. La nota de crédito es personal e intransferible. Asimismo, debe presentarse el documento impreso al momento de su aplicación junto con el DNI del adquirente. Sólo se puede aplicar una nota de crédito por transacción. Las notas de crédito tienen vigencia de un (1) año. Todo cambio de producto está sujeto a disponibilidad y stock en tienda.

6. En caso el cliente requiera la devolución de su dinero:

- a. Para compras realizadas en nuestras tiendas físicas mediante efectivo, tarjeta de crédito y/o débito, se realizará por medio de transferencia bancaria a la cuenta de la persona natural o jurídica (empresa) que realizó la compra, en un plazo no mayor a treinta (30) días; o en su defecto podrá autorizar la transferencia a nombre de un tercero mediante una solicitud escrita (recomendamos verificar los tiempos de extorno y atención de su banco).
  - b. Para compras realizadas en cualquiera de nuestros canales de venta online o fonocompras mediante tarjeta de crédito y/o débito, se realizará un extorno de acuerdo a los plazos de atención de su banco (aproximadamente treinta 30 días). Si la compra se realizó con Pago Efectivo, la devolución de dinero se realizará por medio de una transferencia bancaria, siguiendo las indicaciones descritas en el literal "a".
7. Los productos en liquidación/remate y los productos que entren directamente en contacto con la piel y/o cabello como cascos, guantes, mangos, pedales y asientos de bicicleta y/o scooters eléctricos, equipos de gimnasio como: trotadoras, bicicletas estacionarias, elípticas y similares no podrán ser cambiados ni devueltos, solo aplicará la garantía.

## **SERVICIO AL CLIENTE URBAN RIDER**

**Horario: lunes a sábado de 9am a 6pm**

**Teléfono: 712-3216**

**WhatsApp: (+51) 966 032 014**  
(lunes a domingo de 8 am a medianoche)

**Correo: hello@urbanrider.pe**

# REVISIÓN TÉCNICA

## Revisiones 1er año

|               |  |                |
|---------------|--|----------------|
| MODELO:       |  | Nº DE CHASIS:  |
| Nº DE BOLETA: |  | Nº DE MOTOR:   |
| SELLO:        | <b>MANTENIMIENTO - PROGRAMADO N°1 / 1ER MES:</b><br>Fecha:<br>Kilometraje<br>Ciclo de carga N°:  | OBSERVACIONES: |
|               |  |                |
| SELLO:        | <b>MANTENIMIENTO - PROGRAMADO N°2 / 3 MESES:</b><br>Fecha:<br>Kilometraje<br>Ciclo de carga N°:  | OBSERVACIONES: |
|               |  |                |
| SELLO:        | <b>MANTENIMIENTO - PROGRAMADO N°3 / 6 MESES:</b><br>Fecha:<br>Kilometraje<br>Ciclo de carga N°:  | OBSERVACIONES: |
|               |  |                |
| SELLO:        | <b>MANTENIMIENTO - PROGRAMADO N°4 / 9 MESES:</b><br>Fecha:<br>Kilometraje<br>Ciclo de carga N°:  | OBSERVACIONES: |
|               |  |                |
| SELLO:        | <b>MANTENIMIENTO - PROGRAMADO N°5 / 12 MESES:</b><br>Fecha:<br>Kilometraje<br>Ciclo de carga N°: | OBSERVACIONES: |
|               |  |                |
|               |  |                |

# REVISIÓN TÉCNICA

## Revisiones 2do año

|               |   |                |
|---------------|---|----------------|
| MODELO:       |   | Nº DE CHASIS:  |
| Nº DE BOLETA: |   | Nº DE MOTOR:   |
| SELLO:        | <b>REVISIÓN - ADICIONAL N°1:</b><br>Fecha:<br>Kilometraje<br>Ciclo de carga N°: | OBSERVACIONES: |
|               |   |                |
| SELLO:        | <b>REVISIÓN - ADICIONAL N°2:</b><br>Fecha:<br>Kilometraje<br>Ciclo de carga N°: | OBSERVACIONES: |
|               |   |                |
| SELLO:        | <b>REVISIÓN - ADICIONAL N°3:</b><br>Fecha:<br>Kilometraje<br>Ciclo de carga N°: | OBSERVACIONES: |
|               |   |                |
| SELLO:        | <b>REVISIÓN - ADICIONAL N°4:</b><br>Fecha:<br>Kilometraje<br>Ciclo de carga N°: | OBSERVACIONES: |
|               |   |                |
|               |   |                |
|               |   |                |
|               |   |                |
|               |   |                |
|               |   |                |



**URBAN RIDER**

scooters y bicicletas eléctricas



**Servicio al cliente Urban Rider**

Lunes a Sábado de 9am a 6pm

Teléfono: 712-3216

WhatsApp: (+51) 966 032 014  
(lunes a domingo de 8 am a medianoche)

Correo: [hello@urbanrider.pe](mailto:hello@urbanrider.pe)