



GreenLine



TAILG

CERTIFICADO DE GARANTÍA



El presente Certificado de Garantía no podrá ser reproducido, ni total ni parcialmente, sin el permiso previo de GreenLine. Todos los derechos reservados.

© Abril 2023

La compañía se reserva el derecho de interpretación final del contenido presente en este documento.

Introducción

Las tiendas principales o el distribuidor autorizado GreenLine entregan este Certificado de Garantía al propietario que adquiera un nuevo vehículo GreenLine.

En este documento se explican todos los puntos y condiciones ofrecidos al cliente.

El vehículo GreenLine deberá ser inspeccionado por un Servicio Técnico Autorizado GreenLine, de acuerdo con los tiempos descritos en este certificado.

Mantenga este certificado en un lugar seguro y preséntelo cada vez que visite el Servicio Técnico Autorizado. En caso de reventa, entréguelo al nuevo propietario.

En caso usted tenga algún inconveniente o duda en relación con el funcionamiento de su vehículo GreenLine, las tiendas principales o el distribuidor autorizado a nivel nacional están a su disposición para poder ayudarlo.

¿Qué es la garantía?

La garantía es el derecho exclusivo que tiene el propietario del vehículo eléctrico GreenLine sea bicicleta, vehículo de movilidad personal, moto, trimoto, carguero, entre otros; donde se detallan los defectos o fallas de fábrica existentes en el vehículo.

En ese sentido todas las reparaciones que pudieran realizarse por defectos o fallas de fábrica en el producto, exceptuando accesorios u obsequios adicionales, serán efectuadas sin ningún costo para el cliente.

El objeto de esta guía es ayudar al propietario a comprender los requisitos de GreenLine para hacer efectiva la garantía.

El riesgo de la compañía solo abarca hasta dónde llega esta garantía y no se hará responsable por daños o incidentes a personas, propiedades, gastos de transporte u otros gastos por la indisponibilidad del vehículo que se puedan generar u ocasionar como consecuencia de uso indebido del vehículo.

Condiciones de garantía

1. GreenLine se hace responsable por defectos o fallas en el material de fabricación, debidamente verificado por el área de Servicio Técnico Autorizado. Para localizar nuestros puntos de venta y distribuidores autorizados, visite nuestra página www.glperu.com
2. La garantía es válida a partir de la fecha de compra de acuerdo con el Cuadro Específico de Garantía, la cual se encuentra sujeta a las siguientes condiciones:
 - 2.1 Cumplir con los términos establecidos en el Certificado de Garantía.
 - 2.2 Realizar las revisiones técnicas correspondientes en los talleres de GreenLine cada tres meses contados a partir de la fecha de compra.
 - 2.3 **NO REALIZAR LOS SERVICIOS PREVENTIVOS ANULA LA GARANTÍA. GREENLINE NO SE HACE RESPONSABLE POR USO INDEBIDO DEL VEHÍCULO.**
3. La tienda principal o distribuidor autorizado que realice la venta del vehículo tiene la obligación de otorgar al propietario la Boleta o Factura de Venta, Manual de Uso (Digital), Anexo de Garantía de Compra y Certificado de Garantía.
4. Para validar la garantía del vehículo, el propietario debe presentar la Boleta o Factura de Venta y el Certificado de Garantía para proceder al diagnóstico y solución correspondiente.

Condiciones de garantía

5. GreenLine considera como uso indebido del vehículo a la negligencia, maltrato o manejo diferente al indicado en el Manual de Uso (Digital).
6. El área de Servicio Técnico Autorizado evaluará el vehículo y determinará en **ÚLTIMA INSTANCIA** si la falla o avería cumple con el presente certificado para ser considerada como garantía. En caso cumpla con los requerimientos, se obliga a reemplazar la pieza o componente defectuoso; además de realizar la reparación (incluyendo la mano de obra por un plazo no mayor a 30 días).
7. GreenLine no se hace responsable por daños al usuario o terceras personas. Así como también, deslinda responsabilidad en accidentes o cualquier situación generada por uso indebido del vehículo.
8. GreenLine considera partes de desgaste natural: llantas, pastillas o bandas para freno, sistema de transmisión, cable de acelerador, amortiguadores, bujes de suspensión trasera, pistas de dirección, incluyendo sustancias o materiales de consumo como: aceite de suspensión y líquido de frenos.

Condiciones de garantía

9. La garantía no cubre corrosión ni deterioro de pintura, cromado, niquelado o cualquier desperfecto por causas ambientales críticas o agentes externos.
10. La garantía no cubre gastos externos, tales como: pinchaduras en llantas, golpes o impactos en la batería, plásticos o espejos. Así como tampoco limpieza o lubricación del vehículo.
11. La garantía no cubre accesorios u obsequios adicionales como: portacelular, parachoques, luz de cajuela, cadena de seguridad, casco, poncho impermeable, polo, entre otros.
12. La demora en la realización del trabajo por garantía debido a causas imputables de GreenLine, no otorga derecho a indemnización o prórroga de la misma. Toda gestión legal, penal o administrativa realizada ante cualquier autoridad y los gastos que estos generen no está cubierta en la garantía.
13. La garantía puede ser transferible a propietarios subsecuentes por el periodo restante, solo si se ha cumplido todos los términos descritos en el presente medio. En caso contrario, durante el periodo restante no será válida la garantía en los propietarios subsecuentes.

Excepción de garantía

Nuestras tiendas principales y el distribuidor autorizado se encuentran libres de responsabilidad por garantía previamente evaluados por Servicio Técnico Autorizado, en los siguientes casos:

1. **Problemas ocasionados por no realizar las revisiones técnicas indicadas en el presente documento, o cuando estos procesos son realizados fuera de los periodos estipulados.**
2. Problemas ocasionados por modificación de controlador, motor, sistema eléctrico, suspensión, frenos o cualquier otro componente no original o no avalado por GreenLine.
3. Problemas ocasionados por sobrecarga o sobre descarga de las baterías.
4. Problemas ocasionados por impacto o choque del vehículo.
5. Problemas ocasionados a consecuencia de algún acontecimiento externo como: inundaciones, temblores, huacos, fuego, choques, robo o daños basados en situaciones fortuitas.
6. Problemas ocasionados a consecuencia de la aplicación de lubricación no recomendada.
7. Problemas ocasionados por exceso de suciedad en los componentes electrónicos.
8. Problemas ocasionados por no cambiar oportunamente las piezas de desgaste natural del vehículo.
9. Problemas ocasionados por el inadecuado almacenamiento del vehículo.



Cuadro Específico de Garantía



Componentes	Periodo de garantía	Incluye garantía	No incluye (Ejemplos)
Aro trasero	12 meses o 10,000km, lo que ocurra primero a partir de la fecha de venta.	<ul style="list-style-type: none">• Aro con defecto de fábrica.	<ul style="list-style-type: none">• Aro con rasgo de golpe.• Aro doblado a causa de llantas con baja presión.• Aro manipulado por usuario.
Batería litio	12 meses o 10,000km, lo que ocurra primero a partir de la fecha de venta.	<ul style="list-style-type: none">• Batería con daños por calidad.• Baterías con defecto de fábrica (voltaje incorrecto desde fábrica).• Baterías con caída de tensión (dentro de los 3 primeros meses de compra).	<ul style="list-style-type: none">• Batería con señales de golpe.• Batería por sobretensión (cargar más de 10 horas).• Batería manipulada (conectores adaptados).• Batería con conectores quemados.• Baterías almacenadas más de 15 días sin cargar.• Batería cargada con el cargador incorrecto.



Cuadro Específico de Garantía



Componentes	Periodo de garantía	Incluye garantía	No incluye (Ejemplos)
Estructura	12 meses o 10,000km, lo que ocurra primero a partir de la fecha de venta.	<ul style="list-style-type: none">• Estructuras desoldadas.• Estructuras dobladas.	<ul style="list-style-type: none">• Estructura con rastros de golpe o uso indebido.• Estructura dañada por sobrecarga, ejemplos referenciales:<ul style="list-style-type: none">- VMP al exceder los 120 kg.- Moto al exceder los 150 kg.- Trimoto al exceder los 150 kg.
Motor	12 meses o 10,000km, lo que ocurra primero a partir de la fecha de venta.	<ul style="list-style-type: none">• Motor con bobinas o sensores quemados en un periodo de 12 meses o 10.000 km, lo que ocurra primero a partir de la fecha de venta.	<ul style="list-style-type: none">• Motor con daños externos, golpes.• Motor expuesto a condiciones climáticas extremas como: inundaciones, fuego, granizo, etcétera.• Motor con sensores adaptados por el usuario.• Motor oxidado por uso indebido.• Motor manipulado (conectores adaptados).• Motor dañado por sobrecarga, ejemplos referenciales:<ul style="list-style-type: none">- VMP al exceder los 120 kg.- Moto al exceder los 150 kg.- Trimoto al exceder los 150 kg.



Cuadro Específico de Garantía



Componentes	Periodo de garantía	Incluye garantía	No incluye (Ejemplos)
Acelerador	6 meses o 5,000km, lo que ocurra primero a partir de la fecha de venta.	<ul style="list-style-type: none">• Acelerador con defecto de fábrica.	<ul style="list-style-type: none">• Acelerador con rasgos de golpe, caída o choque.• Acelerador manipulado (tornillos flojos, conector adaptado).
Alarma antirrobo y control inalámbrico	6 meses o 5,000km, lo que ocurra primero a partir de la fecha de venta.	<ul style="list-style-type: none">• Alarma con defecto de fábrica.• Alarma no acciona al presionar los botones del control inalámbrico.	<ul style="list-style-type: none">• Alarma o control con rasgos de golpe.• Control inalámbrico sumergido en agua.• Alarma con autobloqueo por seguridad (muchos modelos tienen esta característica). Pila descargada por exceso de uso del control inalámbrico.



Cuadro Específico de Garantía



Componentes	Periodo de garantía	Incluye garantía	No incluye (Ejemplos)
Amortiguador	6 meses o 5,000km, lo que ocurra primero a partir de la fecha de venta.	<ul style="list-style-type: none">• Amortiguador con defecto de fábrica (expulsa líquido, incluye cambio de reten).	<ul style="list-style-type: none">• Amortiguador con rasgo de golpe o choque del vehículo.• Amortiguador con exceso de suciedad.• Amortiguador dañado por sobrecarga, ejemplos referenciales:<ul style="list-style-type: none">- VMP al exceder los 120 kg.- Moto al exceder los 150 kg.- Trimoto al exceder los 150 kg.
Batería plomo/ plomo con tecnología grafeno	6 meses o 5,000km, lo que ocurra primero a partir de la fecha de venta.	<ul style="list-style-type: none">• Baterías con daños por calidad• Baterías con defecto de fábrica (voltaje incorrecto desde fábrica).• Baterías con caída de tensión (dentro de los 3 primeros meses de compra).	<ul style="list-style-type: none">• Baterías infladas por sobretensión (carga por más de 12 horas).• Baterías con señales de golpe (produce polvo verde).• Baterías con exceso de ciclos de carga (carga de 3 o 4 veces por día).• Baterías almacenadas más de 15 días sin cargar.• Baterías con conectores quemados.• Baterías cargadas con el cargador incorrecto.



Cuadro Específico de Garantía



Componentes	Periodo de garantía	Incluye garantía	No incluye (Ejemplos)
Bocina	6 meses o 5,000km, lo que ocurra primero a partir de la fecha de venta.	<ul style="list-style-type: none">Bocina con defecto de fábrica (no produce sonido).	<ul style="list-style-type: none">Bocina con rasgos de golpe o vehículo impactado.Bocina manipulada, conector adaptado.
Bomba de líquido de freno	6 meses o 5,000km, lo que ocurra primero a partir de la fecha de venta.	<ul style="list-style-type: none">Bomba con defecto de fábrica.Vehículo no frena por falta de líquido.	<ul style="list-style-type: none">Bomba con rasgos de golpe.Bomba de freno manipulada.Perno de purga flojo (usuario responsable del líquido extraído).
Cables internos	6 meses o 5,000km, lo que ocurra primero a partir de la fecha de venta.	<ul style="list-style-type: none">Cables con defecto de fábrica (falso contacto).	<ul style="list-style-type: none">Cables partidos o rotos por manipulación.Cables soldados.Cables pegados con cinta aislante.Conectores adaptados.
Caja de baterías	6 meses o 5,000km, lo que ocurra primero a partir de la fecha de venta.	<ul style="list-style-type: none">Caja con defecto de fábrica.	



Cuadro Específico de Garantía



Componentes	Periodo de garantía	Incluye garantía	No incluye (Ejemplos)
Caliper	6 meses o 5,000km, lo que ocurra primero a partir de la fecha de venta.	<ul style="list-style-type: none">• Caliper con defecto de fábrica.	<ul style="list-style-type: none">• Caliper con rasgo de golpe.• Caliper manipulado por el usuario.• Caliper con exceso de suciedad.
Cargador	6 meses o 5,000km, lo que ocurra primero a partir de la fecha de venta.	<ul style="list-style-type: none">• Cargador con defecto de fábrica.• Cargador produce humo.• Conector quemado.	<ul style="list-style-type: none">• Cargador con rasgos de golpe.• Cargador con exceso de polvo o sustancia líquida.• Cargador manipulado por el usuario.• Conector quemado por uso indebido del producto.



Cuadro Específico de Garantía



Componentes	Periodo de garantía	Incluye garantía	No incluye (Ejemplos)
Cargador	6 meses o 5,000km, lo que ocurra primero a partir de la fecha de venta.	<ul style="list-style-type: none">• Cargador con defecto de fábrica.• Cargador produce humo.• Conector quemado.	<ul style="list-style-type: none">• Si el cargador no permite realizar la carga correspondiente del vehículo, el cliente debe informar y reportar en un plazo máximo de 7 días al punto de venta o distribuidor autorizado, una vez detectado el defecto.• De lo contrario, si el vehículo no recibe la carga adecuada en el tiempo indicado según el Manual de Uso, las baterías sufrirán daño y este será considerado responsabilidad total del usuario final (no garantía).
Controlador	6 meses o 5,000km, lo que ocurra primero a partir de la fecha de venta.	<ul style="list-style-type: none">• Controlador sin recepción de señal del acelerador.• Controlador no emite la tensión al motor.	<ul style="list-style-type: none">• Controlador manipulado por el usuario.• Conectores adaptados.• Controlador con rasgos de sobrecalentamiento.



Cuadro Específico de Garantía



Componentes	Periodo de garantía	Incluye garantía	No incluye (Ejemplos)
Convertidor de voltaje	6 meses o 5,000km, lo que ocurra primero a partir de la fecha de venta.	<ul style="list-style-type: none">• Convertidor con defecto de fábrica (no se activan las luces ni el claxon).	<ul style="list-style-type: none">• Convertidor manipulado (conector adaptado).
Espejos	6 meses o 5,000km, lo que ocurra primero a partir de la fecha de venta.	<ul style="list-style-type: none">• Espejos con defecto de fábrica.	<ul style="list-style-type: none">• Espejos rotos o con rastro de golpe.• Espejos ajustados incorrectamente.
Foco o luz led (luz direccional, luz intermitente, luz delantera, luz trasera, luz de freno)	6 meses o 5,000km, lo que ocurra primero a partir de la fecha de venta.	<ul style="list-style-type: none">• Foco o luz led con defecto de fábrica (no enciende).	<ul style="list-style-type: none">• Foco o luz led con rasgos de golpe.• Foco o luz led con conectores adaptados o manipulados.• Foco o luz led con daños de quemadura.



Cuadro Específico de Garantía



Componentes	Periodo de garantía	Incluye garantía	No incluye (Ejemplos)
Llave termomagnética	6 meses o 5,000km, lo que ocurra primero a partir de la fecha de venta.	<ul style="list-style-type: none">• Llave con defecto de fábrica.	<ul style="list-style-type: none">• Llave con señales de golpe.• Llave con exceso de polvo y agua.• Llave con terminales quemados.
Tablero digital	6 meses o 5,000km, lo que ocurra primero a partir de la fecha de venta.	<ul style="list-style-type: none">• Tablero no muestra la velocidad referencial.• Tablero no indica los kilómetros referenciales (no incluye acumulacion de kilometraje).• Tablero no muestra el nivel de batería referencial.	<ul style="list-style-type: none">• Tablero con rasgos de golpe.• Tablero presenta reseteo de kilometraje acumulado.• Tablero digital manipulado, conectores adaptados.



Historial de mantenimiento



Fecha	Modelo/Color	Mantenimiento	Sede - Dirección	Nombre del técnico	Firma del técnico

Peticiones, Quejas y Reclamos

En caso presente alguna petición, queja o reclamo GreenLine cuenta con un mecanismo organizado para la atención de estos de acuerdo con lo establecido en la legislación peruana.

Por tanto, si el usuario considera que su garantía no ha sido debidamente atendida en tiendas principales o en nuestros distribuidores autorizados podrá comunicarse directamente con GreenLine de las siguientes maneras:

- Completando el libro de reclamaciones presente en nuestra página web: **www.glperu.com**.
- O, enviando un mensaje al correo: **ayuda@glperu.com**.



GreenLine

Vehículos Eléctricos

 www.glperu.com

 [GreenLinePeru](https://www.facebook.com/GreenLinePeru)

 [greenline_peru](https://www.instagram.com/greenline_peru)

 [greenline_peru](https://www.tiktok.com/greenline_peru)