



GreenLine

Vehículos Eléctricos

**CERTIFICADO
DE GARANTIA**



GreenLine
Vehículos Eléctricos

El presente **Certificado de Garantía** no podrá ser reproducido, ni total ni parcialmente, sin el permiso previo de **GreenLine**.

©Noviembre de 2023

La Empresa se reserve el derecho de interpretación final del contenido presente en este documento



GreenLine
Vehículos Eléctricos

Introducción

Se entrega el presente **Certificado de Garantía** al cliente que adquiera un nuevo vehículo en las tiendas principales o distribuidores autorizados **GreenLine**.

Este documento explica los diversos puntos y condiciones ofrecidos al cliente respecto al vehículo adquirido.

El vehículo objeto de esta Garantía deberá ser inspeccionado por un **Servicio Técnico Autorizado GreenLine**, de acuerdo con los tiempos descritos en el presente certificado.

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

En caso de que usted tenga algún inconveniente o duda en relación con el funcionamiento de su vehículo, tiendas principales y distribuidores autorizados **GreenLine** a nivel nacional están a su disposición para poder ayudarlo.



GreenLine
Vehículos Eléctricos

¿Que es la Garantía?

La Garantía es el documento que se entrega al propietario del vehículo eléctrico (sea bicicleta, vehículo de movilidad personal, moto, triciclo de paseo, triciclo de carga, entre otros) donde se detallan sus derechos exclusivos respecto del mismo, así como también los defectos o fallas de fabrica conocidas que podrían presentarse en el producto.

En este sentido, todas las reparaciones que pudieran requerirse por defectos o fallas de fabrica del producto, exceptuando accesorios u obsequios adicionales, serán efectuadas sin ningún costo para el cliente durante el período de validez de la garantía, siempre y cuando las mismas no hayan sido causadas por mal uso del vehículo parte del cliente o de terceros

El objetivo de esta guía es ayudar al propietario a comprender los requisitos de **GreenLine** para hacer efectiva la Garantía.

El riesgo de la empresa solo se limita hasta donde llega la presente garantía no haciéndose responsable bajo ningún concepto por daños o incidentes a personas, propiedades, gastos de transporte u otros costos generados por la indisponibilidad del vehículo que se puedan originar u ocasionar como consecuencia de uso indebido del producto.



GreenLine

Vehículos Eléctricos

Condiciones de Garantía

1. La empresa se hace responsable por la solución de defectos o fallas de fabricación, presentes en los productos adquiridos en nuestras tiendas o distribuidores autorizados, una vez que las mismas hayan sido debidamente verificadas por el área de Servicio Técnico Autorizado **GreenLine**.
2. Para localizar nuestros puntos de venta, distribuidores y centros de servicio técnico autorizados, favor visitar nuestra pagina web www.glchile.com
3. La presente garantía es valida a partir de la fecha de compra, de acuerdo con el **Cuadro Especifico de Garantía**, estando la misma sujeta a las siguientes condiciones:
 - a) Cumplir con los términos establecidos en el Certificado de Garantía
 - b) Realizar las revisiones técnicas correspondientes en los talleres de GreenLine cada 3 meses contados a partir de la fecha de compra
 - c) **NO REALIZAR LOS SERVICIOS PREVENTIVOS ANULA LA GARANTÍA**
 - d) **GREENLINE NO SE HACE RESPONSABLE POR USO INDEBIDO O INADECUADO DEL PRODUCTO**
4. La tienda o distribuidor autorizado que realice la venta del vehículo tiene la obligación de entregar al propietario la **Boleta o Factura de Venta, Manual de Usuario (Digital), Anexo de Garantía de Compra y Certificado de Garantía**
5. Para validar la garantía del vehículo, el propietario debe presentar la **Boleta o Factura de Venta y el Certificado de Garantía** para proceder al diagnostico y solución correspondientes



GreenLine
Vehículos Eléctricos

Condiciones de Garantía

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



GreenLine
Vehículos Eléctricos

Condiciones de Garantía

11. La garantía no cubre corrosión ni deterioro de pintura, cromado, niquelado o cualquier otro desperfecto por causas ambientales críticas o agentes externos
12. La presente garantía no cubre gastos externos, tales como: pinchaduras de neumáticos, golpes o impactos en la carrocería, plásticos o espejos. Así como tampoco: limpieza o lubricación del vehículo
13. La garantía no cubre accesorios u obsequios adicionales como: porta celular, parachoques, luz de cajuela, cadena de seguridad, casco, chaleco reflectante, entre otros.
14. La demora en la realización del trabajo por garantía debido a causas imputables a la Empresa, 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 están cubiertos en la garantía.
15. La garantía puede ser transferible a propietarios subsecuentes por el periodo restante de la misma, solo si se han 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.



GreenLine
Vehículos Eléctricos

Excepción de Garantía

Nuestras tiendas y distribuidores autorizados quedaran libres de responsabilidad por garantía, luego de que el producto haya sido evaluado por el Servicio Técnico Autorizado, en los siguientes casos:

1. Problemas ocasionados por no realizar las revisiones técnicas establecidas 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, huaicos, 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 producto



GreenLine
Vehículos Eléctricos

CUADRO ESPECIFICO DE GARANTÍA

Componente	Periodo de garantía	Incluye Garantía	No incluye (Ejemplos)
Estructura	3 meses	<ul style="list-style-type: none">• Estructura desoldada• Estructura doblada	<ul style="list-style-type: none">• Estructura con rastros de golpe o uso indebido• Estructura dañada por exceso de peso, ejemplos referenciales:<ul style="list-style-type: none">• VMP al exceder los 120 kg.• Moto al exceder los 150 Kg.• Triciclos de paseo al exceder 150 kg.
Motor	6 meses	<ul style="list-style-type: none">• Motor con bobinas o sensores quemados en un periodo de 6 meses o 5.000 km, lo que ocurra primero a partir de la fecha de compra	<ul style="list-style-type: none">• Motor con daños externos, golpes• Motor expuesto a condiciones climáticas extremas como: inundaciones, fuego, granizo, etc.• Motor con sensores adaptados por el usuario• Motor oxidado por uso indebido• Motor con rastros internos de agua• Mal uso del sistema dual• Motor dañado por exceso de peso, ejemplos referenciales:<ul style="list-style-type: none">• VMP al exceder los 120 kg.• Moto al exceder los 150 Kg.• Triciclos de paseo al exceder 150 kg.



GreenLine
Vehículos Eléctricos

CUADRO ESPECIFICO DE GARANTÍA

Componente	Periodo de garantía	Incluye Garantía	No incluye (Ejemplos)
Aro delantero/trasero	3 meses	<ul style="list-style-type: none">• Aro con defecto de fabrica	<ul style="list-style-type: none">• Aro con rastro de golpe• Aro doblado a causa de baja presión en neumáticos• Aro manipulado por usuario
Batería Litio/Plomo/Grafeno	3 meses	<ul style="list-style-type: none">• Batería con daños por calidad• Batería con defecto de fabrica (voltaje incorrecto desde fabrica)• Batería con caída de tensión (dentro de los 3 primeros meses de compra)	<ul style="list-style-type: none">• Batería con señales de golpe• Batería con sobretensión (cargar por mas del tiempo recomendado)• Batería manipulada (conectores adaptados)• Batería con conectores quemados o sulfatados• Batería almacenada o sin cargar por mas de 15 días• Batería cargada con cargador incorrecto• Batería instalada en vehículo no adecuado para su uso o cuando el sistema eléctrico ha sido modificado sin autorización de GreenLine



GreenLine
Vehículos Eléctricos

CUADRO ESPECIFICO DE GARANTÍA

Componente	Periodo de garantía	Incluye Garantía	No incluye (Ejemplos)
Acelerador	3 meses	<ul style="list-style-type: none">• Acelerador con defecto de fabrica	<ul style="list-style-type: none">• Acelerador con rastros de golpe, caída o choque• Acelerador manipulado (tornillos flojos, conector adaptado)
Alarma antirrobo y control inalámbrico	3 meses	<ul style="list-style-type: none">• Alarma con defecto de fabrica• Alarma no acciona al presionar los botones del control inalámbrico	<ul style="list-style-type: none">• Alarma o control remoto con rastros de golpe• Control inalámbrico o componentes de la alarma con rastros de agua• Alarma con autobloqueo de seguridad (muchos modelos tienen esta característica)• Pila descargada por exceso de uso del control inalámbrico
Amortiguador	3 meses	<ul style="list-style-type: none">• Amortiguador con defecto de fabrica (expulse líquido, incluye cambio de reten)	<ul style="list-style-type: none">• Amortiguador con rastro de golpe o choque del vehículo• Amortiguador con exceso de suciedad• Amortiguador dañado por exceso de peso, ejemplos referenciales:<ul style="list-style-type: none">• VMP al exceder los 120 kg.• Moto al exceder los 150 Kg.• Triciclos de paseo al exceder 150 kg.



GreenLine
Vehículos Eléctricos

CUADRO ESPECIFICO DE GARANTÍA

Componente	Periodo de garantía	Incluye Garantía	No incluye (Ejemplos)
Bocina	3 meses	<ul style="list-style-type: none">• Bocina con defecto de fabrica	<ul style="list-style-type: none">• Bocina con rastros de golpe o vehículo impactado• Bocina manipulada / conector adaptado
Bomba de liquido de freno	3 meses	<ul style="list-style-type: none">• Bomba con defecto de fabrica• Vehículo no frena por falta de liquido	<ul style="list-style-type: none">• Bomba con rastros de golpe• Bomba de freno manipulada• Perno de purga flojo (usuario responsable del liquido extraído)
Cables internos	3 meses	<ul style="list-style-type: none">• Cables con defecto de fabrica (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	3 meses	<ul style="list-style-type: none">• Caja con defecto de fabrica	<ul style="list-style-type: none">• Caja con rastros de golpe• Caja manipulada (conectores adaptados)• Caja con exceso de suciedad



GreenLine
Vehículos Eléctricos

CUADRO ESPECIFICO DE GARANTÍA

Componente	Periodo de garantía	Incluye Garantía	No incluye (Ejemplos)
Caliper	3 meses	<ul style="list-style-type: none">• Caliper con defecto de fabrica	<ul style="list-style-type: none">• Caliper con rastro de golpe• Caliper manipulado por el usuario• Caliper con exceso de suciedad
Cargador	3 meses	<ul style="list-style-type: none">• Cargador con defecto de fabrica• Cargador produce humo• Conector quemado	<ul style="list-style-type: none">• Cargador con rastros de golpe• Cargador con exceso de polvo o sustancia liquida• Cargador manipulado por el usuario• Conector Quemado por uso indebido del producto• Si el cargador no permite realizar la carga correspondiente del vehículo, el cliente debe 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)



GreenLine
Vehículos Eléctricos

CUADRO ESPECIFICO DE GARANTÍA

Componente	Periodo de garantía	Incluye Garantía	No incluye (Ejemplos)
Controlador	3 meses	<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 rastros de sobrecalentamiento, golpe o agua
Convertidor de voltaje	3 meses	<ul style="list-style-type: none">• Convertidor con defecto de fabrica (no se activan las luces y/o bocina)	<ul style="list-style-type: none">• Convertidor manipulado (conector adaptado)
Espejos	3 meses	<ul style="list-style-type: none">• Espejos con defecto de fabrica	<ul style="list-style-type: none">• Espejos rotos o con rastro de golpe• Espejos ajustados incorrectamente
Foco o Luz Led (luz direccional, intermitente, trasera, de freno)	3 meses	<ul style="list-style-type: none">• Foco o luz led con defecto de fabrica (no enciende)	<ul style="list-style-type: none">• Foco o luz led con rastros de golpe• Foco o luz led con conectores adaptados o manipulados• Foco o luz led con daños de quemadura



GreenLine
Vehículos Eléctricos

CUADRO ESPECIFICO DE GARANTÍA

Componente	Periodo de garantía	Incluye Garantía	No incluye (Ejemplos)
Automático de corriente	3 meses	<ul style="list-style-type: none">• Componente con defecto de fabrica	<ul style="list-style-type: none">• Componente con señales de golpe• Componente con exceso de sucio o agua• Componente con terminales quemados
Pantalla Led/digital	3 meses	<ul style="list-style-type: none">• Pantalla no muestra la velocidad referencial• Pantalla no indica los kilómetros referenciales (no incluye kilometraje acumulado)• Pantalla no muestra el nivel de batería referencial	<ul style="list-style-type: none">• Pantalla con rastros de golpe• Pantalla presenta reseteo de kilometraje acumulado• Pantalla manipulada, conectores adaptados
Selenoide o bobina de asiento	3 meses	<ul style="list-style-type: none">• Bobina con defecto de fabrica• Asiento automático no se active (incluye la reparación o cambio de pieza)	<ul style="list-style-type: none">• Bobina con rastros de golpe• Bobina manipulada (conector adaptado o quemado)• Bobina con exceso de suciedad



GreenLine
Vehículos Eléctricos

HISTORIAL DE MANTENIMIENTO

Fecha	Modelo	Color	Descripción del mantenimiento	Sede	Técnico Encargado	Firma del técnico



GreenLine
Vehículos Eléctricos

Peticiones, Quejas y Reclamos

En caso de que requiera presentar alguna petición, queja o reclamo **GreenLine** cuenta con un mecanismo organizado para la atención de estos casos de acuerdo con lo establecido en la legislación nacional

Por tanto, si el usuario considera que su garantía no ha sido debidamente atendida en nuestras tiendas o distribuidores autorizados podrá comunicarse directamente con la empresa a través de los siguientes canales:

- Completando el libro de reclamaciones presente en nuestra pagina web: www.glchile.com
- Enviando un mensaje al correo electrónico: hola@glchile.com
- Llamando o enviando un mensaje de WhatsApp al teléfono de atención al cliente: [+56986620355](https://wa.me/56986620355)



GreenLine

Vehículos Eléctricos



www.glchile.com



hola@glchile.com



+56986620355