

TÉRMINOS Y CONDICIONES POSTVENTA - MIGO SERVICE – ALPHA

DECLARACIÓN DEL CLIENTE:

Mediante la firma del presente documento, el cliente acepta que lo aquí declarado forma parte integral del contrato de compraventa suscrito con FRONTERA INTERNATIONAL TRADING SAS, cuya marca es MIGO Ride The Future.

El cliente reconoce y acepta lo siguiente:

- Toda visita al Centro de Servicio conlleva un costo.
- El Centro de Servicio no acepta pagos en efectivo y solo reconoce los pagos realizados a través de los datáfonos presentes en nuestras instalaciones o mediante transferencia directa a una de las siguientes cuentas autorizadas, a nombre de FRONTERA INTERNATIONAL TRADING SAS, identificada con NIT 900163821-1:}
 - BANCOLOMBIA, Cuenta de Ahorros # 03300037916*
 - DAVIVIENDA, Cuenta de Ahorros # 04400227551
 - BANCO DE BOGOTÁ, Cuenta de Ahorros # 007338965
 - COLPATRIA, Cuenta de Ahorros # 4882020731
- El pago por el mantenimiento cubre únicamente las revisiones y ajustes estipulados en nuestros términos y condiciones, los cuales han sido conocidos y aceptados por el cliente. Estos términos y condiciones están disponibles para su consulta en cualquier momento en <https://www.vivetumigo.com>
- El cliente deja el producto en las condiciones detalladas en el Check List de la ORDEN DE SERVICIO y se compromete a no presentar reclamaciones por situaciones no registradas en el control de entrada.
- En ningún momento se considera que el cliente deja el producto para hacer efectiva una garantía.
- Mediante su firma, el cliente otorga a MIGO la facultad de emprender acciones legales para cobrar los valores indicados en la orden de compra, orden de taller y/o factura emitida a su nombre, junto con los respectivos intereses. La factura emitida constituirá un estado de mora una vez expedida.

RECOGIDA DE EQUIPOS Y AUTORIZACION DE TERCEROS:

La empresa MIGO Ride The Future reconoce la importancia de la flexibilidad para nuestros clientes. Sin embargo, es importante tener en cuenta que no asumimos responsabilidad por circunstancias tales como viajes, compromisos personales o laborales, o el estado de salud del cliente que puedan interferir con la recogida de equipos de nuestras instalaciones. Para esto, otorga un período de 3 Días Hábiles libres de costos de almacenamiento a partir de la notificación de finalización del trabajo solicitado o del Diagnóstico de reparación enviado con el detalle de su costo. Después de este período, el cliente autoriza expresamente a la empresa a facturar a su cargo los días de almacenamientos generados a partir de dicha fecha a una tarifa de \$10.000 (Diez mil Pesos Colombianos) por día.



En el caso de que el cliente no pueda recoger personalmente el equipo, le otorgamos la opción de autorizar a un tercero debidamente designado para que realice la recogida en su nombre preferiblemente en los días libres que han sido dispuestos para esto. Esta autorización debe ser proporcionada por escrito y estar acompañada de un poder legal válido con los documentos de identidad de las partes y desde el correo electrónico suministrado al momento de su compra y registrado en nuestras bases de datos.

Entendemos que situaciones imprevistas pueden surgir, y nuestra prioridad es asegurar que nuestros clientes reciban el mejor servicio posible. Por lo tanto, recomendamos a nuestros clientes que planifiquen sus recogidas de manera adecuada y, en caso necesario, utilicen la opción de autorización de tercero para garantizar una experiencia fluida y conveniente.

Al optar por autorizar a un tercero para la recogida, el cliente acepta que cualquier responsabilidad asociada con la recogida y la posterior utilización del equipo recae en él y en el tercero autorizado. MIGO Ride The Future se reserva el derecho de solicitar y verificar la identificación y la autorización por escrito del tercero en cualquier momento durante el proceso de recogida y no es responsable por las omisiones del tercero en su proceso de verificación al momento de su recepción.

Si ha transcurrido un (1) mes a partir de la fecha prevista para la devolución del scooter producto de la finalización del trabajo o el envío de la cotización desde el momento en que el cliente debía aceptar o rechazar expresamente el servicio, y en caso de que el cliente no haya retirado el bien, se procederá de la siguiente manera:

- Se enviará una comunicación escrita mediante Correo electrónico a aquel informado por el cliente al momento de su registro o actualización de datos, notificando al cliente que tiene un plazo de 2 meses a partir de esa fecha para retirar el equipo. Si el cliente no procede con el retiro del equipo dentro de este plazo, se considerará, conforme a la ley, que ha abandonado el bien. Esto Conforme el artículo 18 de la ley 1480 de 2011.

Agradecemos su comprensión y colaboración en este asunto. Si tiene alguna pregunta o necesita más información, no dude en ponerse en contacto con nuestro equipo de atención al cliente.



DERECHOS DEL CLIENTE EN NUESTRO CENTRO DE SERVICIO:

DERECHOS DE CONOCIMIENTO:

- Recibir información detallada sobre el estado de su equipo, incluyendo daños, piezas afectadas, posibles soluciones, costo del procedimiento y duración estimada en caso de aceptar la reparación.
- Ser informado sobre el tiempo estimado de llegada de repuestos no disponibles en el país.
- Acceder a las Políticas de Garantía y Términos y Condiciones, disponibles en www.vivetumigo.com.

DERECHO DE ELECCIÓN:

- Decidir si acepta o no el procedimiento sugerido para su equipo.*
- Elegir parcial o totalmente las piezas a cambiar y/o reparar.*
- Solicitar los repuestos reemplazados en su equipo para su retirada de nuestras instalaciones.
- *Bajo el entendido que la omisión de procedimientos requeridos para el equipo, afecta directamente la política de garantía del mismo.

DERECHO A RECIBIR:

- Ser tratado con dignidad y respeto por parte de nuestro personal.
- Recibir una factura de venta por los servicios proporcionados a su equipo.
- Obtener un Recibo de Caja por los pagos realizados por la reparación de su equipo.
- Recibir los repuestos usados que hayan sido reemplazados en su equipo.
- Recibir recomendaciones de uso para evitar problemas similares que hayan requerido reparación.
- Ser informado acerca de fechas o kilometraje recomendado para su próximo mantenimiento.
- Recibir una respuesta oportuna ante Peticiones, Quejas, Reclamos o Felicitaciones enviadas por escrito a servicioalcliente@vivetumigo.com, garantias@vivetumigo.com y/o juridico@vivetumigo.com, según corresponda.



DEBERES DEL CLIENTE EN NUESTRO CENTRO DE SERVICIO:

DEBER DE INFORMAR:

- Comunicar cualquier anomalía, irregularidad, inconformidad, petición o queja de manera respetuosa y por escrito a través de nuestros correos electrónicos: servicioalcliente@vivetumigo.com, garantias@vivetumigo.com y/o juridico@vivetumigo.com, según el caso.
- Proporcionar todos los antecedentes relevantes relacionados con su visita:
- En caso de Mantenimiento:
- Comportamiento general del equipo durante el uso.
- Tiempo de carga y voltaje utilizado durante la carga.
- Ruidos inusuales y desajustes identificados.
- Cualquier golpe involuntario que haya sufrido el equipo.
- En caso de Afectación Eléctrica y/o Mecánica:
- Detalles específicos de cuándo y cómo se presentó la falla o novedad eléctrica/mecánica.
- En caso de Accidente:
- Descripción detallada de las circunstancias relacionadas con el accidente.

DEBER DE RESPETO:

- Tratar con respeto al personal de postventa y a otros clientes presentes durante cualquier interacción en el centro de servicio. Utilizar los canales virtuales disponibles para solicitudes, reclamaciones y quejas: servicioalcliente@vivetumigo.com, garantias@vivetumigo.com.

DEBER DE CUMPLIMIENTO:

- Recoger su equipo en un plazo de tres (3) días hábiles después de recibir la notificación de finalización del proceso.
- Realizar el pago oportuno por las reparaciones y servicios prestados.

DEBER DE OBRAR DE BUENA FE.



RECORDATORIO DE RECOMENDACIONES GENERALES PARA EL USO DE SU EQUIPO

CONSEJOS PARA LLUVIA (Aplicable a equipos de IP54):

1. Detenga la marcha al comenzar a llover.
2. Pliegue su equipo.
3. Levante su patineta y elija otra forma de transporte (taxi, Uber, autobús, vehículo propio).

PRÁCTICAS NO RECOMENDADAS:

- Conducir durante la lluvia.
- Pasar por charcos después de la lluvia.
- Conducir bajo la influencia de alcohol o sustancias alucinógenas.
- Llevar pasajeros.
- Circular por aceras peatonales.
- Conducir en tacones.
- No obedecer las señales de tránsito (semáforos en rojo, señales de pare).

RECOMENDACIONES GENERALES EN LA CALLE:

- Recuerde que es un vehículo unipersonal; no lleve pasajeros.
- Use equipo de protección personal, como casco, lentes de protección, guantes y chaqueta reflectante, especialmente después de las 6 p.m.
- Respete los cruces peatonales.
- Evite usar las aceras.
- Respete las señales de tránsito, como señales de pare y semáforos en rojo.

EN CASA:

- Conecte el cargador a un estabilizador de voltaje; no lo conecte directamente al enchufe.
- Evite exponer el equipo al aire libre o cerca de jardines.

Recuerde:

- Usted es responsable del mantenimiento de su Scooter Eléctrica MIGO para reducir el riesgo de accidentes.
- Utilice los implementos de protección necesarios: casco, chaqueta o chaleco reflectante, guantes, rodilleras y coderas si es necesario.
- Evite conducir con poca visibilidad.
- No conduzca bajo la influencia de alcohol o sustancias alucinógenas.
- No haga acrobacias o saltos; esto puede causar accidentes y daños a la scooter, anulando la garantía.
- No transporte pasajeros, ya que MIGO es un vehículo unipersonal.
- Use las ciclorrutas designadas para sus recorridos.
- No modifique su equipo sin ayuda técnica.
- Evite manipular la programación de la scooter, ya que podría causar desconfiguraciones y daños.



- Lea atentamente la Declaración de Conocimiento Informado sobre cortocircuitos para prevenir situaciones indeseables y prolongar la vida útil del equipo.
- MIGO RIDE THE FUTURE y/o FRONTERA INTERNATIONAL TRADING SAS no se hace responsable por daños incidentales o consecuentes debido al mal uso del producto.

*Si no hay ciclorrutas disponibles, utilice la calle manteniendo una distancia segura del andén y porte el equipo de protección necesario para evitar accidentes. Mantenga al menos 1 metro de distancia entre el andén y la scooter para evitar daños en el neumático debido a objetos cortantes y punzantes.

DESCARGO DE RESPONSABILIDAD:

La Compañía se encuentra desarrollando un nuevo sistema de gestión de clientes en el marco de una prueba piloto llamado Taller Alpha.

1. El Cliente con la firma de la presente orden o el recibo de esta información en su correo electrónico sin responder con algún tipo de observación o negación, acepta participar en la implementación de la prueba piloto y acepta que sus datos personales sean utilizados como objeto de la base de clientes en este nuevo sistema.
2. El Cliente reconoce y acepta que la implementación del nuevo sistema de gestión de clientes se encuentra en fase de prueba y que pueden presentarse errores o fallas en su funcionamiento.
3. El Cliente declara su conocimiento y aceptación de que la utilización de sus datos personales como objeto de la base de clientes en el nuevo sistema se realiza únicamente con fines de prueba y desarrollo, y no para uso comercial o promocional.
4. El Cliente exonera y libera de cualquier responsabilidad a la Compañía y sus representantes legales por cualquier pérdida, daño, perjuicio, reclamación o responsabilidad derivada del uso de sus datos personales en el marco de la prueba piloto del nuevo sistema de gestión de clientes.
5. El Cliente se compromete a mantener la confidencialidad de la información y los datos a los que tenga acceso durante la participación en la prueba piloto.
6. El Cliente se compromete a no divulgar, transmitir, reproducir o utilizar de manera no autorizada la información confidencial a la que tenga acceso, y a adoptar las medidas necesarias para preservar su confidencialidad.
7. Cualquier controversia, disputa o reclamación derivada del presente acuerdo o relacionada con él, incluyendo su interpretación, validez, cumplimiento o terminación, será sometida a la jurisdicción exclusiva de los tribunales competentes de Bogotá DC - Colombia

