



PROCESO DE SUMINISTRO E INSTALACIÓN DE CARGADORES

1. Activación del servicio de instalación

El asesor comercial del concesionario activa el proceso de instalación y presenta al cliente una selección de instaladores seleccionados por ElectryGo, quienes cumplen con los estándares técnicos y de calidad definidos por la marca.

El cliente elige libremente con cuál desea cotizar y ejecutar la instalación.

En caso de optar por un instalador externo, para mantener la garantía del producto, deberá cumplir con las especificaciones establecidas en el manual de instalación de ElectryGo, el cual estará disponible para su consulta.

2. Recolección y registro de información del cliente

El asesor comercial del concesionario recopila la información del cliente a través del formulario oficial de ElectryGo (Google Forms), al cual tendrá acceso.

Este registro permite a ElectryGo activar el seguimiento integral del proceso de instalación, asegurando acompañamiento continuo, fortaleciendo el servicio al cliente y garantizando un excelente servicio postventa.

Se solicita la siguiente información:

- Nombre completo o razón social
- Documento de identidad / NIT
- Dirección del predio (ciudad, barrio)
- Teléfono(s) de contacto
- Correo electrónico

3. Programación de visita técnica

- Cada instalador aliado gestiona internamente la programación de la visita técnica, así como el proceso de cotización y posterior instalación, de acuerdo con sus tiempos, precios y disponibilidad.
- El cliente elige el instalador que mejor se ajuste a sus necesidades, sin embargo ElectryGo realizará contacto directo con el cliente para acompañarlo durante el proceso, brindando orientación, seguimiento continuo y un alto nivel de servicio al cliente, sin dejarlo solo en ninguna etapa.



1.4. REQUISITOS PREVIOS DEL CLIENTE

El cliente debe:

- Gestionar permisos con la administración del predio (si aplica)
- Garantizar acceso a:
 - Cuarto de medidores
 - Subestación eléctrica
- En caso de requerir levantamiento de sellos del medidor, el cliente lo debe solicitar al operador de red de su ciudad y coordinar la instalación y la colocación de nuevos sellos.

5. SOLICITUDES ADICIONALES

Si la administración del predio exige documentación adicional:

- El cliente podrá solicitarla a su instalador seleccionado

Si la administración le solicita al cliente certificación RETIE de la instalación

- El cliente deberá solicitarlo directamente al instalador o contratar una compañía de certificación eléctrica avalada por la ONAC.

6. PROCESO DE PAGO

El pago de la instalación se realiza directamente al instalador seleccionado por el cliente.

7. GARANTÍA DE INSTALACIÓN

La instalación cuenta con una garantía directamente otorgada por el instalador, conforme a sus condiciones y políticas comerciales.

8. GARANTÍA DEL EQUIPO DE RECARGA MARCA ELECTRYGO

TÉRMINOS DE LA GARANTÍA

EQUIPOS DE RECARGA AC – ELECTRYGO

ElectryGo ofrece una garantía de **24 meses** sobre los equipos de recarga, contados a partir de la fecha de entrega del cargador por parte de la marca o la compra en alguno de nuestros puntos de venta, la cual cubre defectos de fabricación bajo condiciones normales de uso.

La garantía está sujeta a las siguientes condiciones:



CONDICIONES DE VALIDEZ

- El equipo no debe presentar signos de maltrato físico o abuso, tales como golpes, rayones, grietas o piezas fracturadas.
- El equipo no debe haber sido intervenido, abierto o desarmado bajo ninguna circunstancia.
- Todos los equipos cuentan con sellos de seguridad internos y externos, cuya violación invalida la garantía.
- En caso de defecto de fabricación, el equipo será reemplazado por uno igual o de características equivalentes.

EXCLUSIONES DE GARANTÍA

La garantía no cubre daños derivados de:

- Uso indebido o abuso del equipo o de los elementos de instalación.
- Manipulación inadecuada del cable o conector (ej. halar, golpear o forzar conexiones).
- Incumplimiento de las instrucciones establecidas en el manual de usuario.
- Mantenimiento inadecuado o inexistente.
- Intervenciones, reparaciones o modificaciones realizadas.
- Instalación incorrecta o realizada sin cumplir los lineamientos técnicos establecidos.
- Uso de accesorios o convertidores no homologados con certificado de conformidad de producto (RETIE).
- Sobretensiones, fallas eléctricas externas o condiciones anormales de la red.

EVENTOS NO CUBIERTOS

La garantía no aplica en casos de:

- Accidentes o impactos externos (golpes, choques, etc.)
- Incendios, robos o actos vandálicos
- Desastres naturales
- Cualquier evento externo que no esté relacionado con un defecto de fabricación



ALCANCE DE RESPONSABILIDAD

ElectryGo no será responsable por daños derivados de condiciones distintas a defectos de fabricación.

En estos casos, el equipo no será reemplazado; sin embargo, se podrá ofrecer una cotización para el cambio del equipo, la cual deberá ser asumida por el cliente.

ElectryGo podrá otorgar, a su criterio, un descuento especial sobre el valor del nuevo equipo, como parte de su compromiso con el servicio al cliente y un excelente servicio postventa.

ACTIVACIÓN DE GARANTÍA Y REQUISITOS TÉCNICOS

Para iniciar el proceso de garantía, el cliente deberá remitir un informe técnico al correo oficial (info@electrygoev.com) con registro fotográfico y audiovisual que permita validar las condiciones de instalación y operación del equipo.

El informe debe incluir:

- Mediciones de voltaje en el cargador
- Mediciones de corriente por fase durante el proceso de carga
- Distancia aproximada de la instalación
- Calibre de la acometida eléctrica
- Protección termomagnética (entrada y salida)
- Protección diferencial (si aplica)
- Video donde se evidencie la anomalía del cargador, acompañado de una breve descripción del caso

Para la elaboración de este informe, el cliente podrá:

- Solicitarlo directamente a su instalador, o
 - Comunicarse con ElectryGo para coordinar una revisión técnica en sitio
- En caso de requerir visita por parte de ElectryGo, esta tendrá un costo, el cual será informado previamente al cliente.
- La remisión completa del informe es requisito indispensable para dar inicio al proceso de garantía. Con base en esta información, ElectryGo validará las condiciones de instalación y determinará la procedencia de la garantía.
 - En caso de aplicar, se procederá con el reemplazo del equipo de recarga por uno nuevo.



- Si el proceso de garantía requiere la desinstalación del equipo y la instalación de un nuevo cargador por parte de un profesional, ElectryGo se encargará de gestionar y ejecutar este proceso, asumiendo los costos asociados.
- Todo el proceso será acompañado por ElectryGo, garantizando un adecuado servicio al cliente y un servicio postventa a la altura de su marca.

9. SOPORTE Y POSTVENTA

Para cualquier solicitud, inquietud o requerimiento posterior a la instalación:

- En temas relacionados con la **instalación**, el cliente deberá contactar directamente al instalador seleccionado.
- En temas relacionados con el **producto**, el cliente podrá contactar a ElectryGo a través de sus canales oficiales.

10. CANALES OFICIALES DE ATENCIÓN (PQR)

ElectryGo pone a disposición de sus clientes los siguientes canales oficiales para atención, soporte y gestión de garantías:

Correos electrónicos:

info@electrygoev.com

jjmv@electrygoev.com

Página web:

<https://electrygoev.com/>

En la página web, los clientes podrán acceder al formulario de solicitud de garantías, diseñado para gestionar los casos de manera eficiente y con trazabilidad.