



## RICHIESTA RESO/INTERVENTO X MATERIALE DIFETTOSO

La richiesta di autorizzazione al reso per merce guasta o di intervento tecnico si può effettuare seguendo uno dei seguenti metodi:

- È possibile compilare il modulo online disponibile al seguente indirizzo:  
[url.it/31c036](http://url.it/31c036) oppure tramite QR code:



- Contattando il nostro Help Desk:

Telefono: **380.101.42.63** (Lunedì-Venerdì **09:30-12:20 e 14:30-17:30**)

Email: **assistenza@rgbitaly.it**

Una volta inserita la richiesta verrete ricontatti e riceverete le indicazioni per poter procedere con l'invio del mezzo al nostro Centro di riparazione di zona o in alternativa alla spedizione dello stesso.

L'autorizzazione al reso è subordinata:

- Alla verifica dell'effettiva vendita tramite la presentazione dello scontrino fiscale o della fattura.
- Alle condizioni di garanzia definite dal produttore (Vedi di seguito sezione garanzia Engwe)
- DOA (Dead on arrival) Engwe riconosce come periodo **DOA 7gg** dalla data dello scontrino di vendita e/o fattura. Per avere diritto a un reso, l'e-bike deve avere meno di **dieci (10) chilometri esposti**. Deve includere tutti gli articoli presenti nella confezione (caricabatterie, chiavi, hardware, ecc.) ed essere nella confezione originale.



## GARANZIA ENGWE:

Se si verifica un problema di malfunzionamento durante il periodo di garanzia, effettueremo la riparazione del prodotto e forniremo le parti di ricambio gratuitamente.

Dopo il periodo di garanzia, i clienti saranno responsabili del costo della riparazione, delle parti di ricambio e delle spese di spedizione.

### Copertura della garanzia: PARTI MECCANICHE

**Telaio 12 mesi**, Deformazione naturale, saldatura aperta, dissaldatura e fenomeni di frattura, e problemi di qualità causati da una fabbricazione scadente possono essere sostituiti. L'auto-modifica e i danni da collisione non sono garantiti.

**Componenti forcella anteriore, Manubrio, Tubi pieghevoli, Tubi sella 12 mesi**, Le modifiche apportate personalmente e i danni causati da collisione non sono coperti da garanzia.

**Pneumatico 1 mese**, Se il pneumatico viene forato da un oggetto appuntito, la garanzia non verrà applicata se il problema è dovuto a una pressione insufficiente, al passaggio su un dosso, una buca, ecc. Solo se il problema riguarda la qualità del prodotto ricevuto, la garanzia è valida.

**Selle, Parti in plastica, Rotore del freno a disco rotondo, Pastiglie dei freni, Cavo del freno 3 mesi**,

**Cavalletto, Parafanghi, Portapacchi, Pedali, Manopole, Manovelle, Corone, Mozzi anteriori e posteriori, Catene, Leve cambio, Deragliatore, Copertura protettiva deragliatore**

**Pignoni, Ammortizzatore, Campanello 6 mesi**, Non è prevista alcuna garanzia per i danni alle parti causati da collisioni, ecc. I danni causati dall'uomo, le modifiche apportate dall'utente e le parti danneggiate da collisioni non sono garantiti.

### Copertura della garanzia: PARTI ELETTRICHE

**Fari anteriori, fanali posteriori 6 mesi**

**Motore 12 mesi**, Filo Hall bruciato, rumore anomalo o rottura del cuscinetto. La perdita di fase della bobina, la bruciatura, la smagnetizzazione dell'acciaio magnetico, la caduta, la deformazione dell'albero della ruota e altri problemi di qualità non possono essere riparati. La garanzia non sarà valida se il mozzo della ruota è deformato a causa di una pressione degli pneumatici insufficiente, dossi, buche, ecc.

**Batteria, scatola della batteria, Coperchio superiore della batteria, Coperchio inferiore della batteria 12 mesi** Può essere sostituita a causa di guasti quali scarso contatto, interruzione di corrente, mancanza di accumulo di energia e capacità inferiore al 60%. (Nota: il periodo di garanzia della batteria non verrà ricalcolato e la batteria sostituita verrà calcolata in base alla data rimanente del periodo di garanzia) Non verrà fornito alcun servizio di sostituzione in garanzia per danni causati dall'acqua o dall'uomo.



### **Condizioni che NON danno diritto alla garanzia:**

- 1.** Danni o malfunzionamenti derivanti dalla mancata osservanza delle istruzioni per l'uso, la manutenzione o la regolazione descritte nel Manuale di istruzioni.
- 2.** Problemi causati da smontaggio, riparazione o modifica non autorizzati da parte dell'utente o dalla mancata conformità alle linee guida di utilizzo prescritte.  
Danni causati da uso improprio, stoccaggio inadeguato o incidenti.  
Costi di riparazione sostenuti presso officine di riparazione non autorizzate senza previa approvazione.
- 3.** Piccoli graffi o danni all'imballaggio esterno durante la logistica o il trasporto degli accessori non sono coperti dalla garanzia.  
Gli articoli restituiti senza previa approvazione scritta da parte nostra non saranno accettati o rimborsati. Vi preghiamo di contattarci per ottenere il consenso scritto prima di rispedire qualsiasi articolo.
- 4.** Le parti consumabili, come pneumatici, selle, componenti in plastica, freni, rotori dei freni, pastiglie dei freni, tubi dei freni, graffi superficiali e articoli simili, sono esclusi dalla copertura della garanzia.