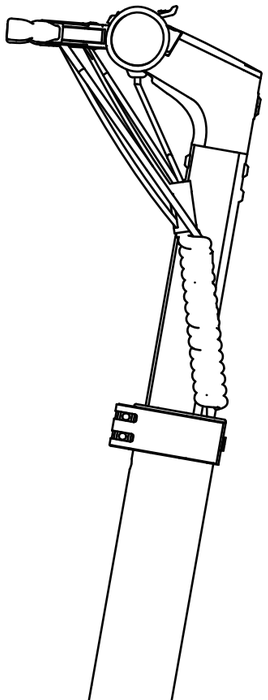
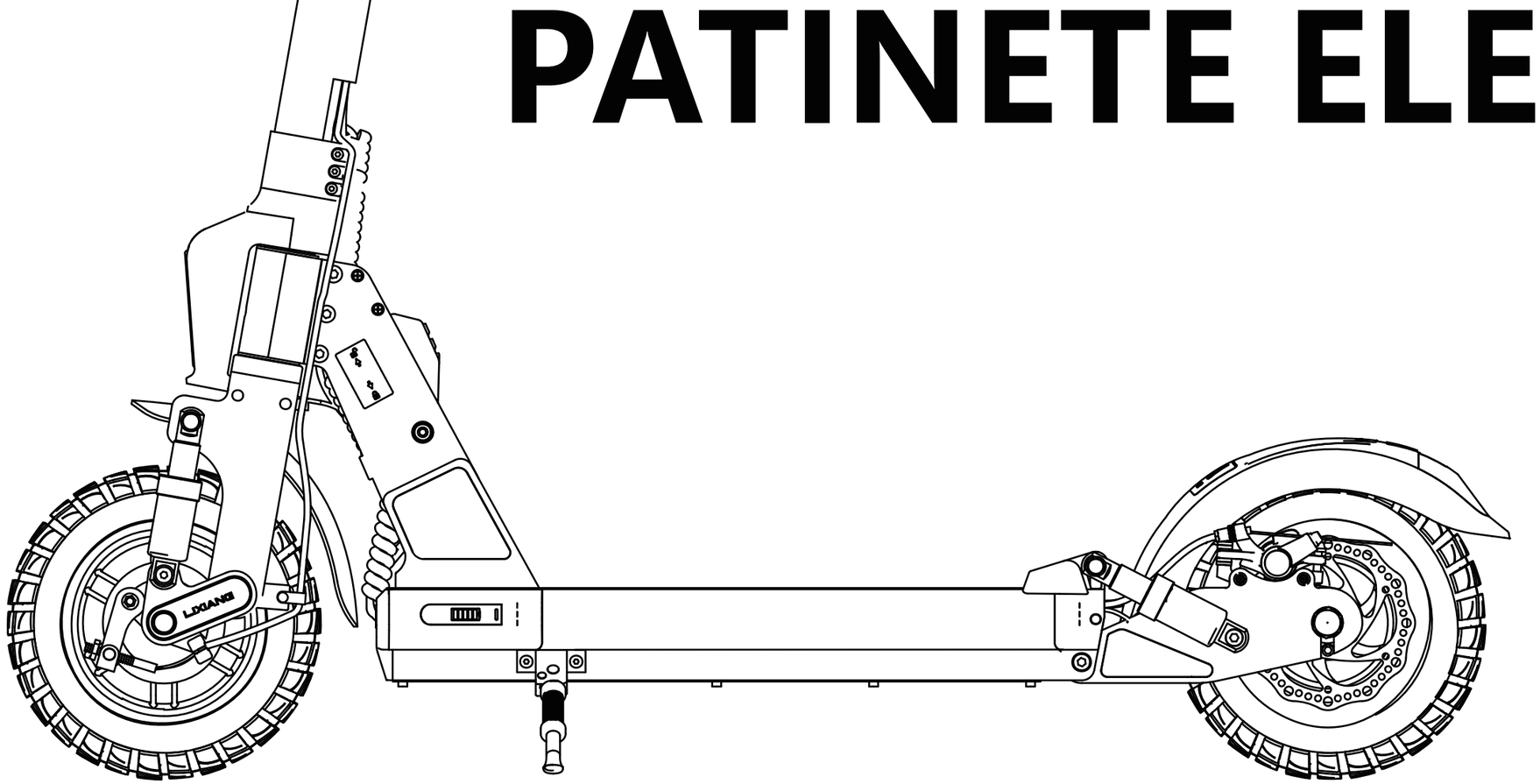
HONEYWHALE



MANUAL DO PROPRIETÁRIO

PATINETE ELÉTRICO



Precauções!

Antes de operar o veículo pela primeira vez, leia atentamente o manual do produto e siga as instruções. Se durante a instalação você não entender as instruções do produto ou precisar de assistência adicional, entre em contato com o distribuidor autorizado.

Ao operar o patinete elétrico, é necessário seguir as leis e regulamentos locais. A segurança no uso do produto depende do cumprimento rigoroso dos avisos, precauções e instruções de operação contidos neste manual. É proibido o uso abusivo. Quaisquer danos ou riscos causados por uso inadequado são de responsabilidade do usuário. Não nos responsabilizamos por danos ou lesões resultantes do descumprimento dos avisos, precauções e instruções de operação, ou de erros operacionais do usuário. O usuário assume todos os riscos e responsabilidades durante o uso do produto.

Assim como qualquer componente mecânico, o veículo está sujeito a grandes forças e desgastes. Diferentes materiais e peças reagem de formas distintas ao desgaste ou fadiga. Se uma peça ultrapassar sua vida útil esperada, pode se romper repentinamente, causando lesões ao usuário. Fissuras, arranhões ou descoloração em áreas de alto estresse indicam que a peça ultrapassou seu limite de uso e deve ser substituída imediatamente.

Índice

1. Itens dentro da embalagem - - -

Itens dentro da embalagem

01

Ao abrir a embalagem, verifique se todos os componentes estão completos.

Caso falte algum componente, entre em contato com o revendedor para obter a peça ausente.

Depois de confirmar que todos os componentes estão presentes e em perfeito estado, você pode montar seu patinete elétrico.

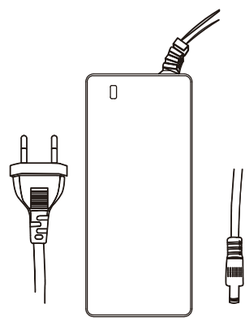
Guarde a caixa e o material de embalagem para futuras necessidades de garantia.

Antes de montar ou limpar o produto, certifique-se de desligar o patinete elétrico e desconectar o carregador.

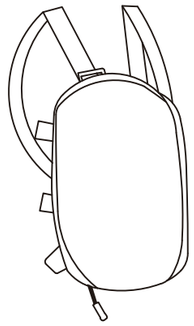
As imagens do produto no manual são apenas ilustrativas, por favor, considere o produto real que você adquiriu.

Acessórios

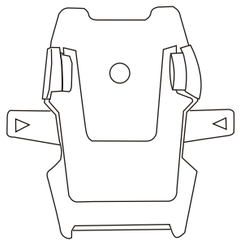
Manual



Carregador



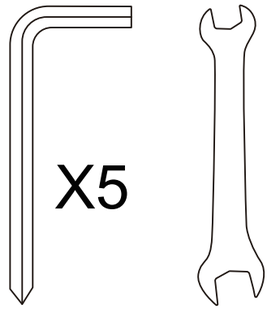
Bolsa dianteira



Suporte para celular

X4

Tubo fixo *4



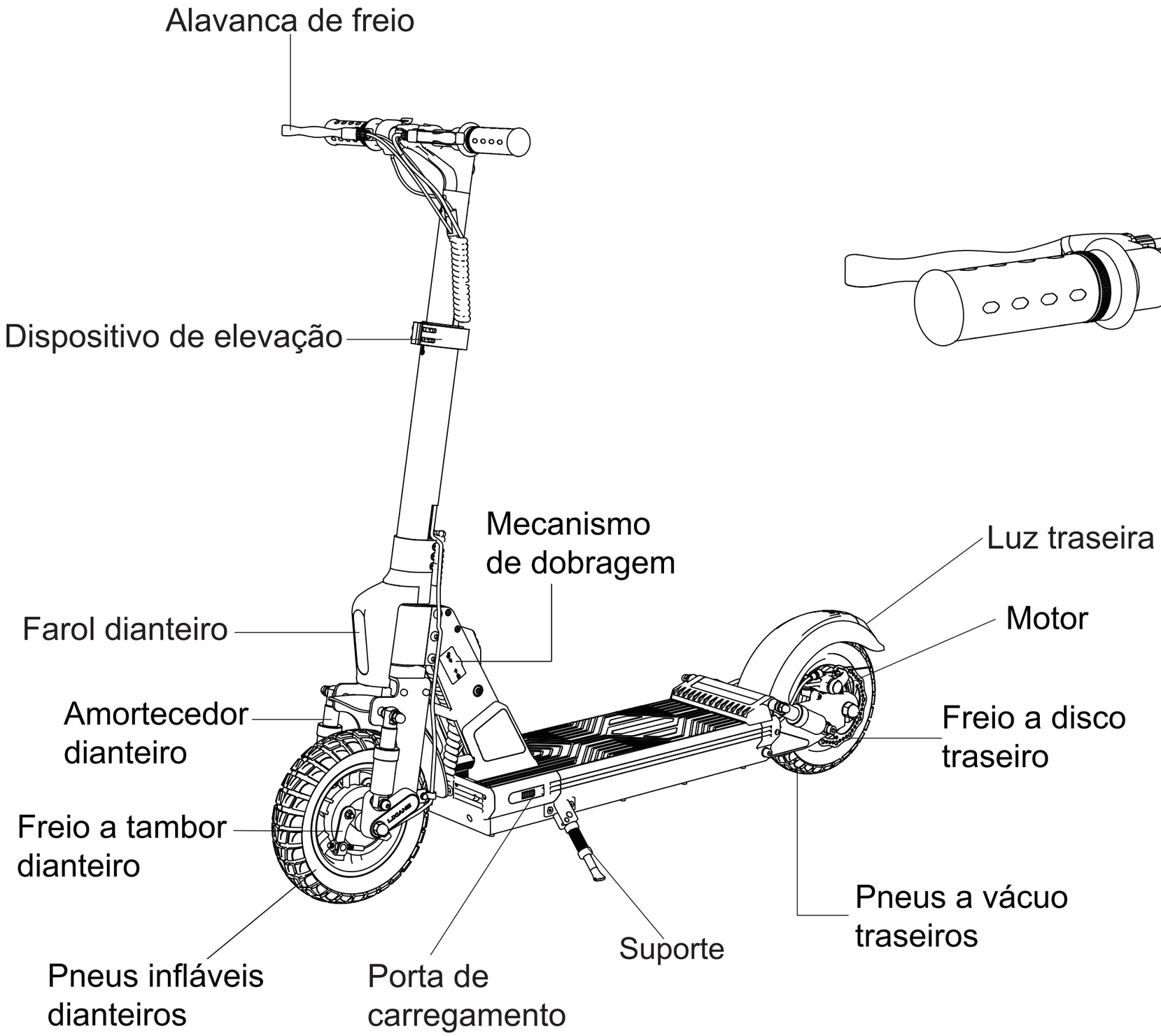
X5

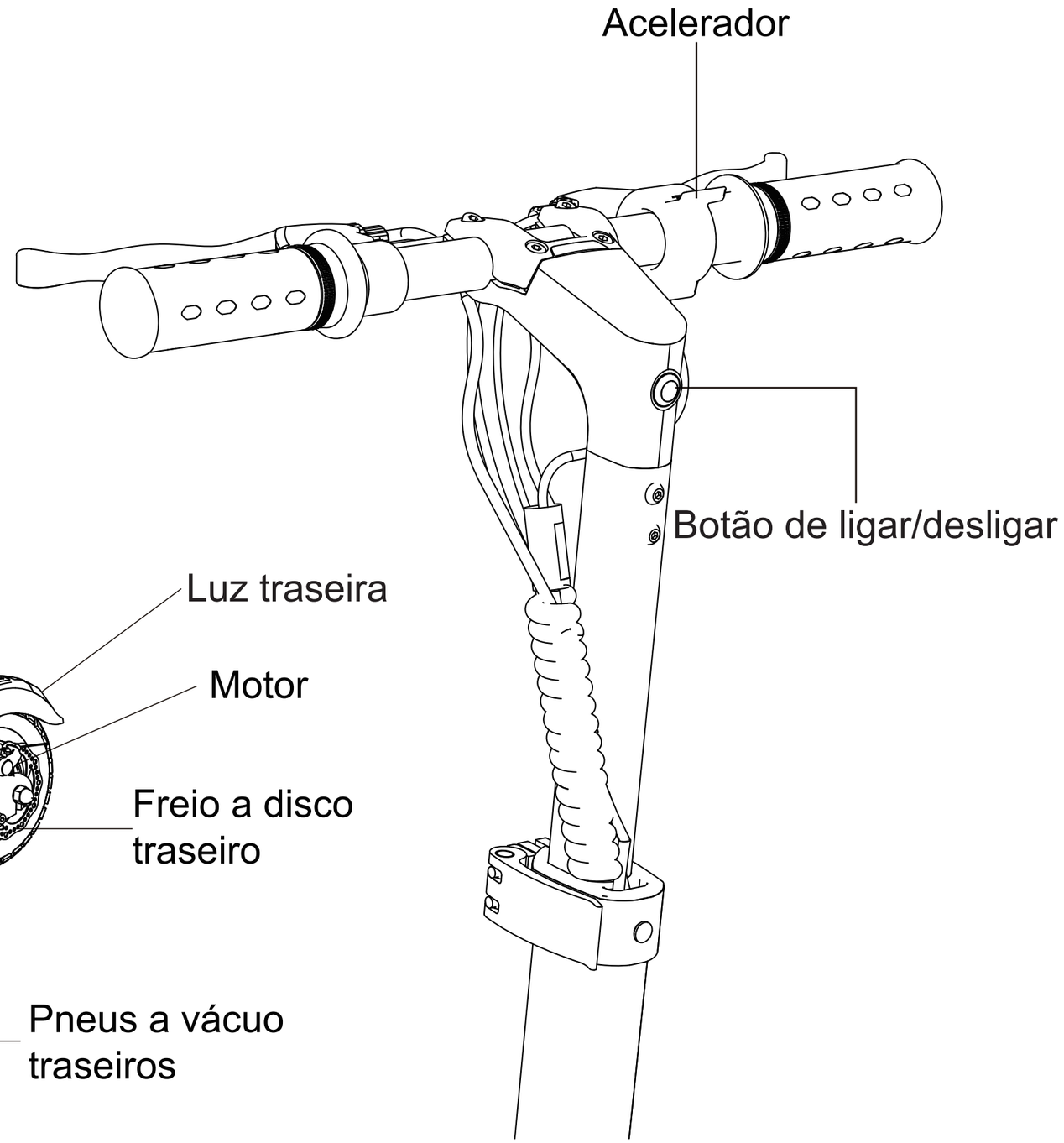
Ferramentas de instalação

X8

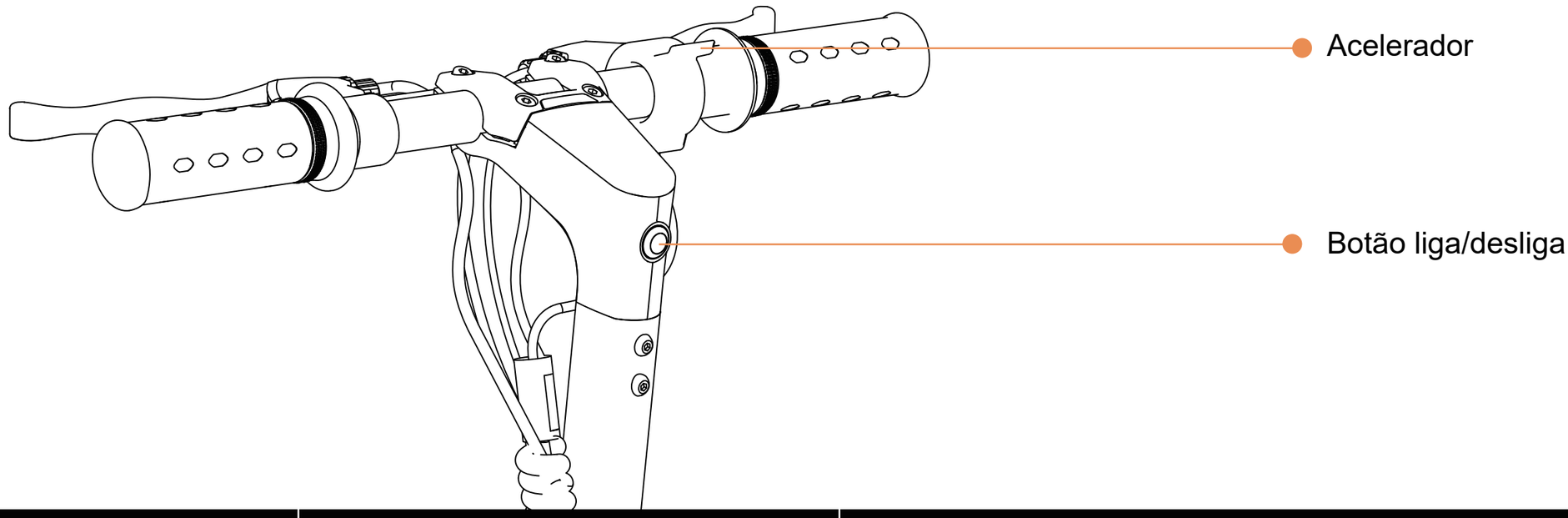
Parafusos*8

Introdução ao produto



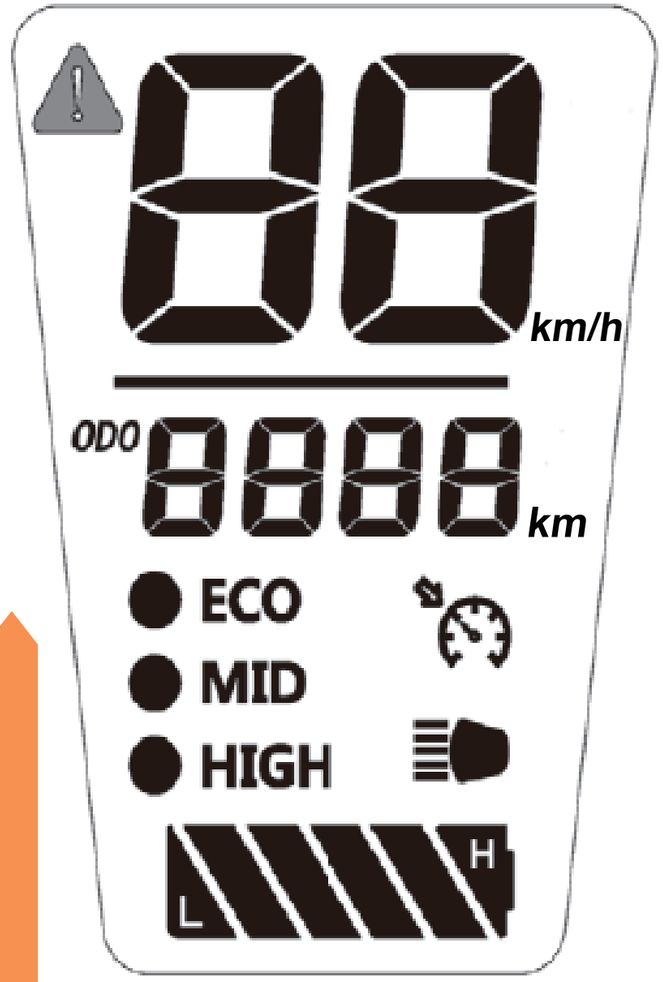


Painel de controle



Nome do botão/peça	Função	Como operar
Acelerador	**Controlar a velocidade**	Pressione o acelerador com diferentes intensidades para controlar a velocidade desejada.
Botão liga/desliga	**Ligado/Desligado**	Pressione e mantenha pressionado o botão por 2 segundos.
	Percorrer os modos de velocidade	Após aguardar 5 segundos depois que o patineti for ligada, pressione o botão 1 vez.
	Ligar/desligar os faróis	Após esperar 5 segundos depois que o paineti for ligado, pressione o botão 2 vezes rapidamente.
	Alternar entre os modos de partida zero e sem partida zero	Depois que o petineti for ligado, dentro de 5 segundos, pressione esse botão 1 vez. Modo inicial de partida zero.

Descrição da tela



Ícones de tela	Nome do ícone	SIGNIFICADO
	Ícones de falha	Quando esse ícone aparece, indica que o veículo está com defeito. E o ícone de quilometragem exibirá um código de falha semelhante ao E-1. Verifique a falha na tabela de códigos de falha antes de usar o patineti.
	Ícones de velocidade	Indica a velocidade atual em tempo real do patineti.
	Ícones de modo de velocidade	Indica o modo de velocidade atual do patinete, com 3 modos de velocidade: ECO, MID e HIGH.
	Ícone de quilometragem	① Após ligar o patinete, a tela exibirá a quilometragem total por 5 segundos. Após 5 segundos, será exibida a quilometragem da viagem atual. ② Quando ocorrer uma falha, será exibido um código de erro, como E-1. Por favor, consulte a tabela de códigos de falha para diagnosticar o problema antes de usar o patinete novamente.
	Ícone do controle de cruzeiro	O ícone acende quando o modo de controle de cruzeiro é ativado. O ícone pisca quando a ativação é bem-sucedida.
	Ícone do farol	O ícone se acende quando os faróis são ligados.
	Ícone do nível da bateria	Indica a carga restante da bateria do patinete. Quando restar apenas uma barra de energia, por favor, carregue o dispositivo imediatamente.

Descrição dos modos de velocidade

Nome do modo	Limite de velocidade para cada modo	Como ativar esse modo
Modo "ECO"	≤15km/h	Após ligar o patinete, aguarde 5 segundos e pressione uma vez o botão de ligar/desligar para alternar o modo de velocidade.
Modo "MID"	≤20km/h	Após ligar o patinete, aguarde 5 segundos e pressione uma vez o botão de ligar/desligar para alternar o modo de velocidade.
Modo "HIGH"	≤25km/h	Após ligar o patinete, aguarde 5 segundos e pressione uma vez o botão de ligar/desligar para alternar o modo de velocidade.

Instruções de instalação e dobragem

Antes de iniciar a instalação, não ligue o patinete.
O processo de instalação pode ser dividido nas seguintes etapas:

1. Desdobre o patinete elétrico.
2. Solte os parafusos que já estão no guidão, ajuste a direção do guidão e centralize-o, depois aperte os parafusos novamente.
3. Use 4 tubos roscados e 8 parafusos para conectar o assento à base do assento (você pode escolher a altura adequada com base na sua estatura antes de fixar).
4. Após a instalação, verifique e certifique-se de que todos os parafusos do patinete estão apertados.

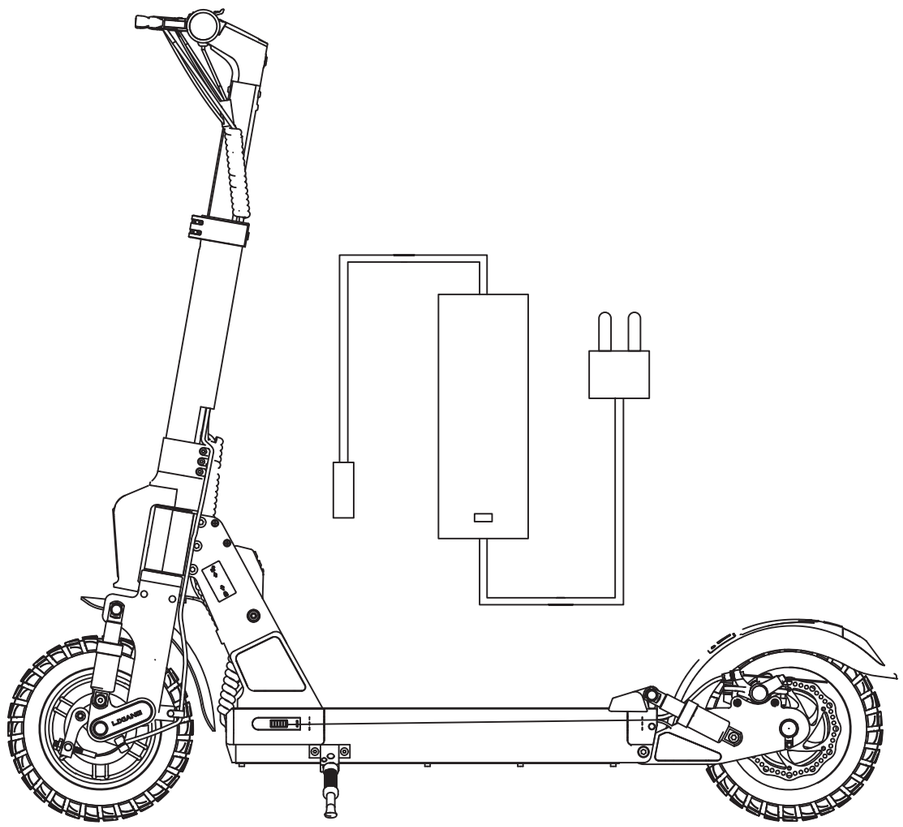
Você pode escanear o QR code abaixo para assistir ao vídeo de instalação no YouTube.

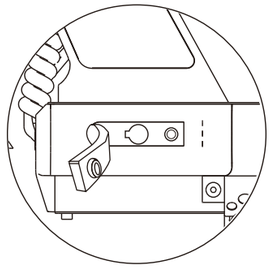
Antes de dobrar, certifique-se de que o botão de liberação lateral de dobragem está desbloqueado. Em seguida, pressione o botão grande no meio para dobrar. Para desdobrar, também pressione o botão grande.

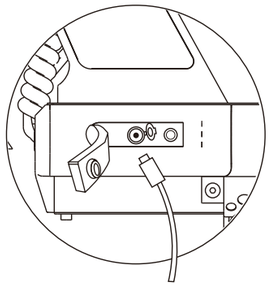
Você pode escanear o QR code abaixo para assistir ao vídeo de dobragem e desdobragem no YouTube.

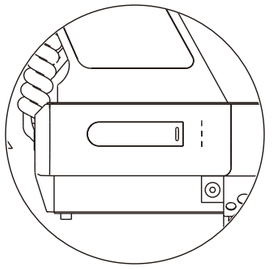
HONEYWHALE

Instruções de carregamento









1. Certifique-se de que o patinete esteja desligado para evitar acionamento acidental do acelerador.

2. Abra a tampa de proteção de borracha e insira o conector do carregador na porta de carregamento do patinete.

3. Conecte o plugue do carregador na tomada.

4. Quando a luz indicadora do carregador ficar vermelha, significa que o carregamento está em andamento; quando a luz ficar verde, significa que a bateria está totalmente carregada.

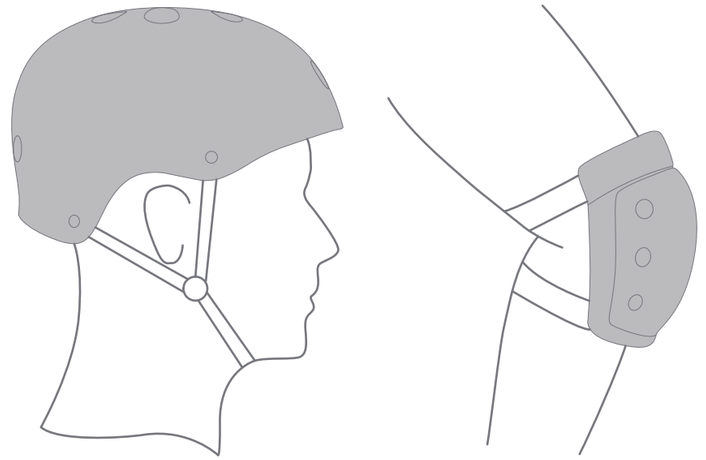
5. Após o carregamento, feche a tampa de proteção de borracha sobre a porta de carregamento para evitar a entrada de poeira e água.

⚠ Se a bateria do patinete estiver quase acabando, carregue-o imediatamente. Se o patinete não for utilizado por um longo período, recomendamos carregar a bateria uma vez por mês. Problemas causados por descarga excessiva ou baixa carga da bateria, que afetem a proteção da mesma, são de responsabilidade do usuário.

Cada patinete elétrico é fornecido com uma bateria de lítio e um carregador específicos. Não use carregadores de outras marcas para carregar o patinete. Outros tipos de carregadores não são compatíveis com o nosso patinete. Danos causados à bateria ou ao carregador devido ao uso de carregadores não compatíveis são de responsabilidade do usuário.

Verificações e precauções antes de dirigir

Para garantir a segurança, ao andar de patinete, é imprescindível usar equipamentos de proteção (capacete, joelheiras, cotoveleiras, luvas, etc.).



Verifique se as peças estão instaladas de forma segura. Caso os parafusos ou porcas estejam soltos ou faltando, aperte-os ou substitua-os por novos para garantir a fixação.

Verifique se o corpo do patinete está intacto. Se houver rachaduras no quadro ou peças danificadas, faça os reparos ou substituições necessárias para evitar que pequenos problemas se tornem falhas maiores.

Verifique se o sistema de freio está funcionando corretamente. Se a distância de frenagem estiver longe, ajuste a tensão do freio.

Verifique se o dispositivo de dobragem está travado corretamente.

Confira o nível da bateria. Planeje antecipadamente a distância que você precisa percorrer e evite ficar sem bateria no meio do caminho.

Verifique se os pneus estão em boas condições. Se estiverem muito desgastados, substitua-os. Se houver rachaduras ou furos (como por pregos), leve o patinete a uma oficina para reparos ou substituição dos pneus.

Mantenha os pneus com a pressão adequada para melhorar a dirigibilidade e o conforto durante o uso.

Verifique se o acelerador do guidão está bem fixado e funcionando de forma sensível. Se houver sinais de folga, aperte-o.

Verificações e precauções antes de dirigir

Verifique se as luzes dianteira e traseira estão funcionando corretamente.

Verifique se os botões do guidão estão operando normalmente.

Confira se os ícones da tela estão sendo exibidos corretamente. Se o display mostrar um código de erro, consulte a tabela de solução de problemas e resolva o problema antes de continuar a utilização do patinete.

Se você for iniciante, é recomendado contar com a ajuda de alguém experiente para ensinar o manuseio do patinete.

A pessoa assistente deve ser capaz de operar o patinete e ter conhecimento das precauções e instruções de direção descritas neste manual.

Escolha um local amplo para praticar, com pelo menos 4 metros * 20 metros .

Familiarize-se com o ambiente ao seu redor. Certifique-se de que não há obstáculos, como carros, pedestres, animais de estimação, bicicletas ou outros objetos que possam interferir no seu trajeto.

Instruções de direção

Modo de Inicialização Padrão: "Modo de Inicialização Zero"

Ou seja, após ligar o patinete, basta pressionar o acelerador para começar a se mover.

(Importante: cuidado para não acionar o acelerador antes de estar pronto para dirigir, para evitar acidentes).

Instruções de Condução

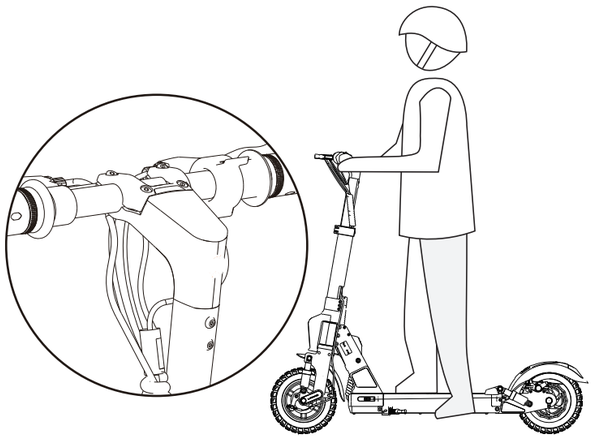
1. Pressione o botão de ligar/desligar por 2 segundos para ligar o patinete.

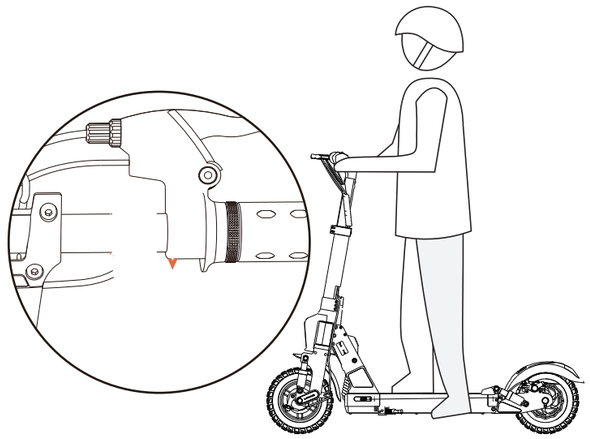
2. Segure o guidão com as duas mãos, coloque um pé na plataforma e o outro no chão.

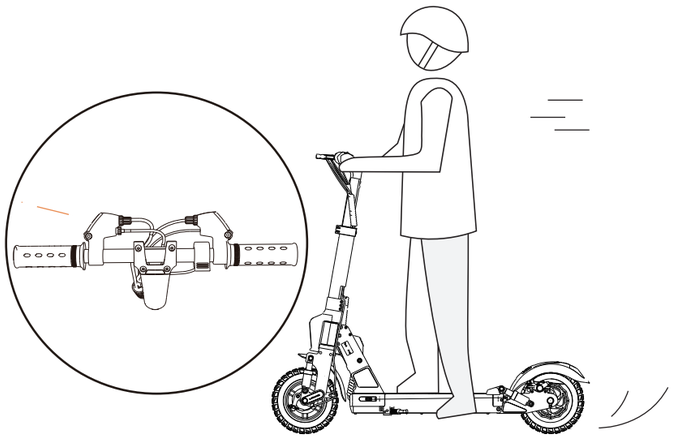
3. Pressione suavemente o acelerador com o polegar da mão direita e o patinete começará a se mover.

4. Após estabilizar o equilíbrio, coloque ambos os pés na plataforma.

5. Para parar ou reduzir a velocidade, solte o acelerador e, conforme necessário, use os freios com diferentes intensidades. Normalmente, pressione a alavanca de freio à esquerda. Em uma frenagem de emergência, pressione as alavancas de freio esquerda e direita, mas incline o corpo ligeiramente para trás para evitar ser projetado para frente pela inércia. Quando usar os freios, a luz traseira do patinete piscará.







Instruções de direção

Para iniciantes, é possível alterar o modo de inicialização para "Modo de Inicialização Não Zero". Para isso, dentro de 5 segundos após ligar o patinete, pressione novamente o botão de ligar/desligar para alternar para o "Modo de Inicialização Não Zero".
"Modo de Inicialização Não Zero": Após ligar o patinete, se pressionar o acelerador, o patinete não começará a se mover. Você precisará impulsionar com um pé até que o patinete atinja uma velocidade superior a 5 km/h. Depois, pressione o acelerador novamente e o patinete começará a se mover. Este modo é recomendado para iniciantes.
(Este modo é mais seguro, pois evita que o acelerador seja acionado acidentalmente quando o patinete estiver parado).

Modo de Cruzeiro de Velocidade

O modo de cruzeiro de velocidade está desativado por padrão e precisa ser configurado e ativado para funcionar. Após ativar o modo de cruzeiro, o patinete se moverá a uma velocidade constante sem a necessidade de pressionar o acelerador. Este modo é ideal para situações em que não há pedestres ou veículos ao redor. Não use este modo quando houver muitos veículos na estrada.

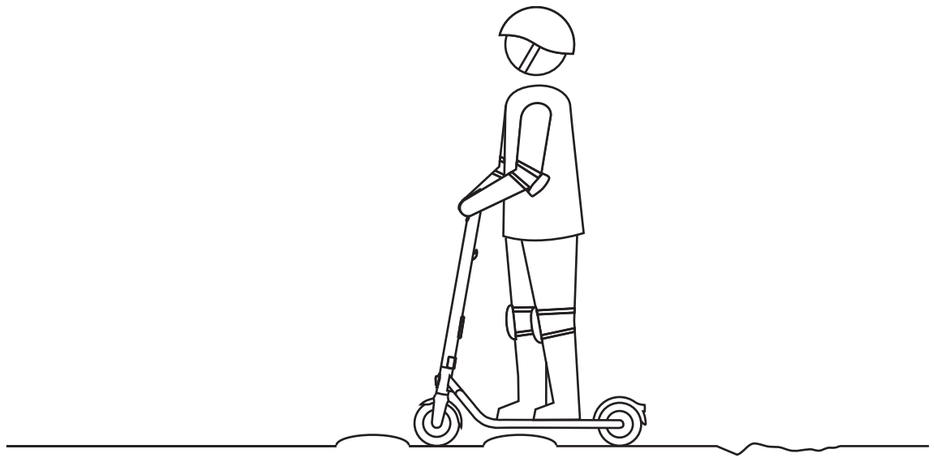
Como configurar o modo de cruzeiro:
Com o patinete desligado, pressione o acelerador até o máximo e segure. Em seguida, ligue o patinete e mantenha o acelerador pressionado por 5 segundos. O ícone do modo de cruzeiro de velocidade aparecerá na tela, indicando que a configuração foi feita corretamente. Se não quiser que o modo de cruzeiro seja ativado acidentalmente durante a condução, use o mesmo procedimento para desativá-lo.

Como ativar o modo de cruzeiro:
Durante a condução, pressione o acelerador e mantenha o patinete a uma velocidade constante por cerca de 8 segundos. Quando o modo de cruzeiro for ativado com sucesso, o ícone de cruzeiro começará a piscar na tela. Neste ponto, solte o acelerador e o patinete continuará a se mover automaticamente sem desacelerar. Para desativar o modo de cruzeiro, basta pressionar o freio ou o acelerador.

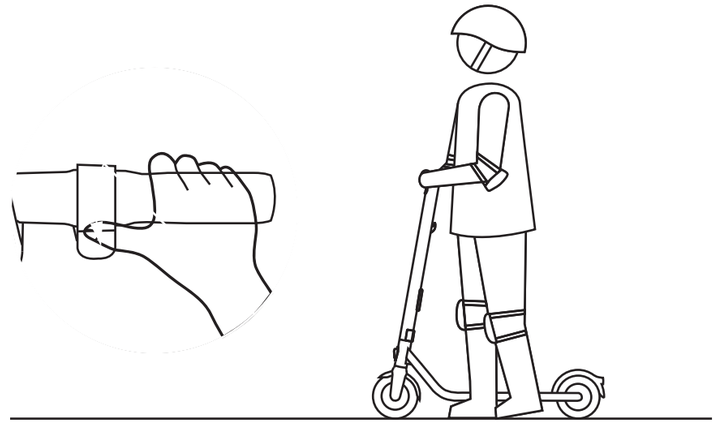
Para informações sobre o controle de outros botões, consulte a página de instruções do painel de controle.

Avisos de segurança e precauções

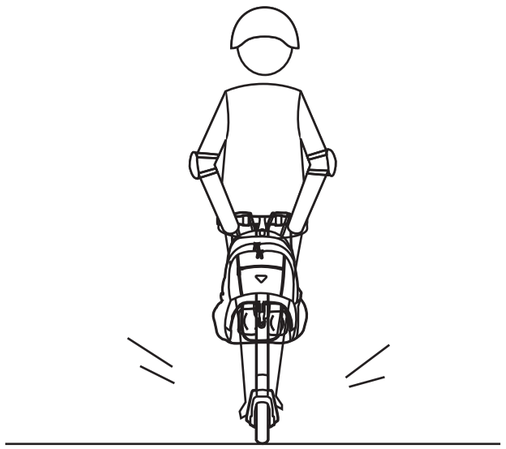
1.Não ande de patinete na chuva.



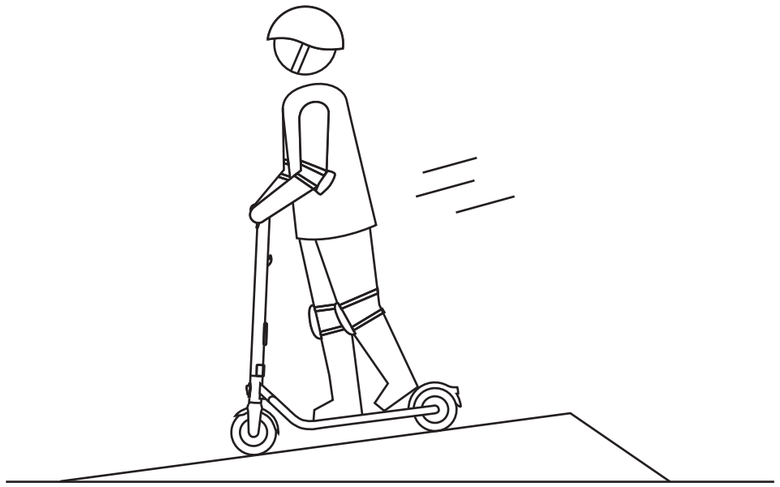
2.Ao andar em estradas de montanha, terrenos irregulares ou outros tipos de pisos irregulares, mantenha uma velocidade de 5 a 10 km/h e dobre ligeiramente os joelhos para facilitar a condução em terrenos irregulares.



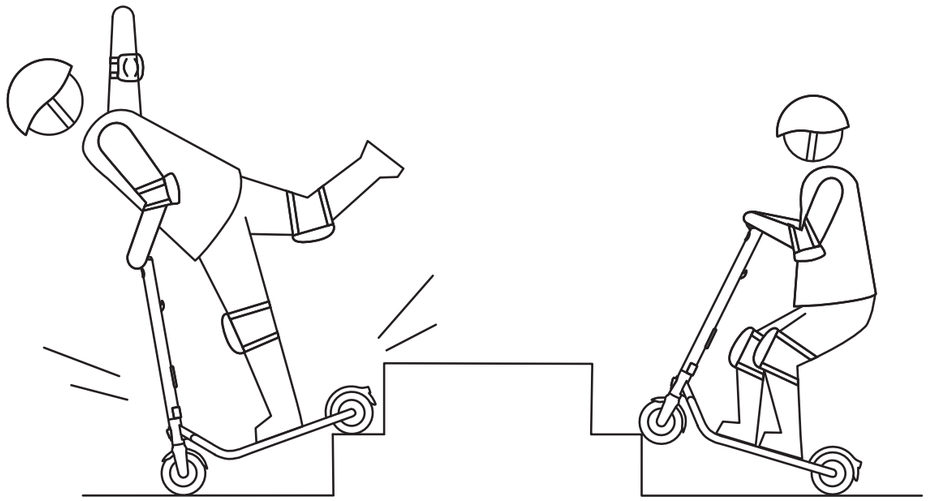
3.Não pressione o acelerador enquanto empurra o patinete.



4.Não coloque objetos pesados no guidão.

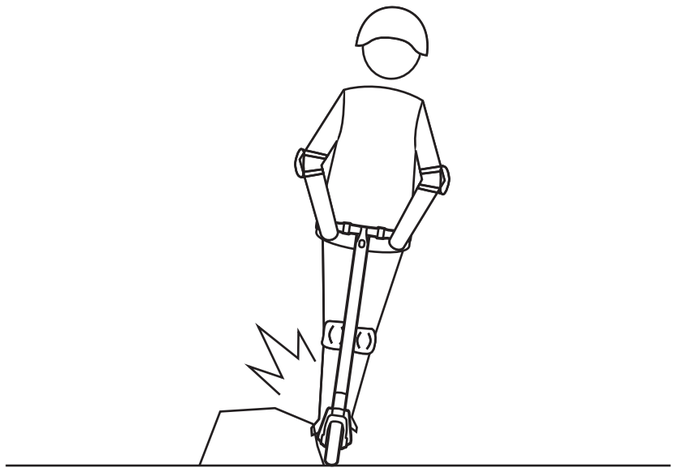


5.Ao descer colinas a alta velocidade, controle a velocidade e use os freios para diminuir a velocidade.

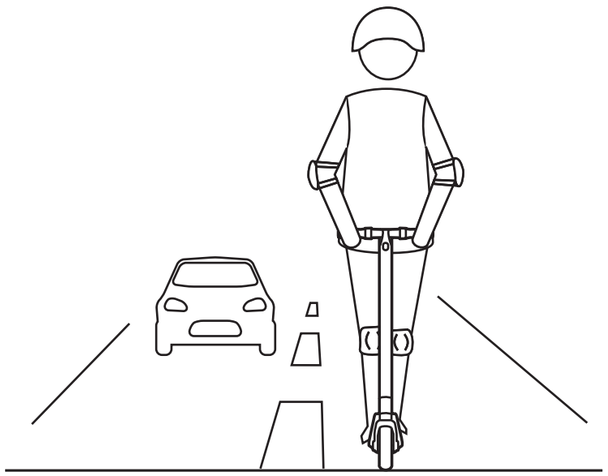


6.Nunca suba escadas ou pule obstáculos.

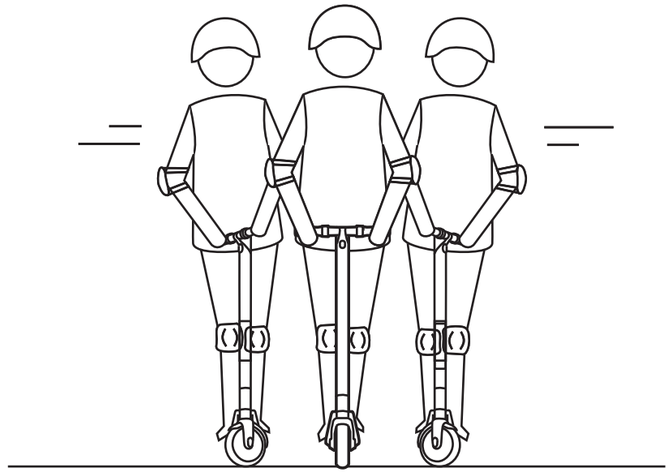
Avisos de segurança e precauções



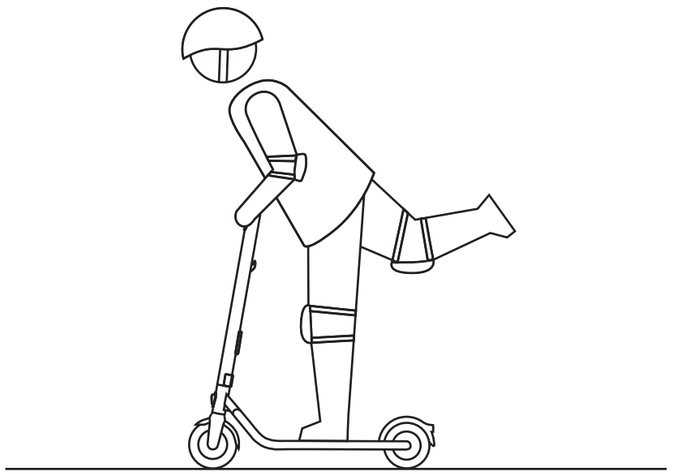
7.Evite que os pneus colidam com obstáculos.



8.Não ande em rodovias, mantenha-se longe dos carros.

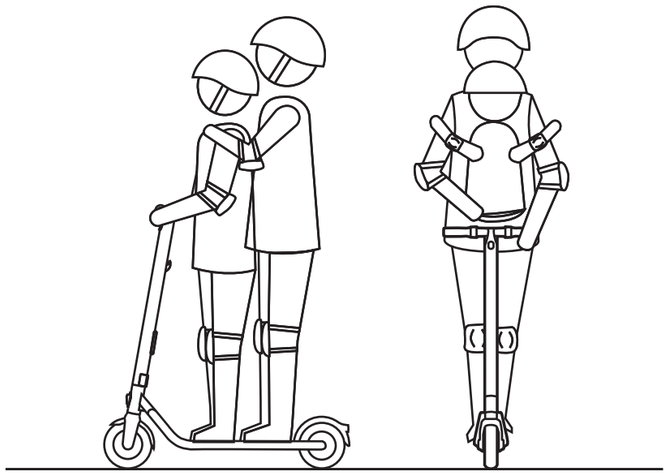


9.Ao andar em alta velocidade, não gire o guidão bruscamente.



10.Não ande de patinete com apenas um pé.

11.Não atravesse poças d'água ou superfícies escorregadias. Nesses casos, diminua a velocidade e ande na calçada.



12.Este produto é destinado a uma única pessoa. Não ande acompanhado de outra pessoa nem transporte crianças.

Limpeza e manutenção

Para prolongar a vida útil do seu patinete elétrico, é importante realizar a limpeza e a manutenção regularmente.

Limpeza

A limpeza periódica do patinete elétrico é essencial para manter o veículo com boa aparência e evitar falhas mecânicas.

Siga os seguintes passos para realizar a limpeza:

1. Desligue o patinete e desconecte o carregador. Em seguida, tampe a entrada de carregamento com a capa de proteção de borracha.
2. Use uma esponja ou pano macio levemente umedecido com água limpa para limpar a superfície do patinete, os pedais e os pneus, removendo sujeira e poeira. Se houver manchas difíceis de remover, coloque um pouco de pasta de dente em uma escova de dentes e esfregue suavemente, depois limpe com um pano úmido. Evite que a água entre na bateria e nos componentes eletrônicos do patinete.
3. Após a limpeza, utilize um pano seco ou toalha de papel para secar completamente o patinete, prevenindo o aparecimento de ferrugem.
4. Deixe o patinete secar em um local fresco e ventilado. Evite a exposição direta ao sol.

Cuidados Durante a Limpeza:

1. Desligue o patinete e desconecte o carregador antes de iniciar a limpeza. A água pode causar choques elétricos ou outros problemas graves.
2. Não use álcool, gasolina, parafina ou outros solventes corrosivos para limpar o patinete, pois podem causar danos diretos.
3. Não use uma lavadora de alta pressão para limpar o patinete, pois a pressão da água pode danificar componentes do veículo.
4. Ao usar um pano úmido, não o molhe demais , para evitar que a água entre nos componentes eletrônicos e na bateria.
5. Se for necessário realizar uma limpeza mais profunda ou lavagem com água, leve o patinete a um centro de manutenção especializado, onde profissionais poderão fazer a limpeza e manutenção adequadas.

Limpeza e manutenção

Manutenção

Manter o patinete elétrico em bom estado é fundamental para garantir sua segurança e prolongar sua vida útil.

1. Limpeza dos pneus: Remova a sujeira acumulada nos pneus e nas rodas. Lubrifique regularmente os rolamentos para evitar o desgaste e aumentar a durabilidade do veículo, prevenindo problemas de segurança durante o uso.
2. Use sempre o carregador original . Não substitua o carregador por outro modelo, pois cada fabricante tem requisitos específicos para os carregadores. O uso de carregadores de baixa qualidade ou inadequados pode danificar a bateria e outros componentes. Se você precisar de mais de um carregador, adquira um original diretamente com o revendedor ou no site oficial da marca.
3. Evite sobrecarga ou descarga total da bateria. Isso pode prejudicar sua vida útil. Carregue a bateria quando o nível estiver abaixo de 20% para ajudar a preservar a capacidade da bateria.
4. Ao carregar a bateria, escolha um local bem ventilado, seco e fresco, evitando ambientes quentes, úmidos ou com riscos de segurança.
5. Não use o patinete enquanto ele estiver carregando, para evitar riscos de segurança.
6. Se o patinete não for utilizado por longos períodos, carregue-o uma vez por mês para proteger a bateria.
7. Utilize apenas a bateria original. O uso de baterias de outros modelos ou marcas pode acarretar sérios riscos de segurança.

Limpeza e manutenção

8. Quando não estiver em uso, guarde o patinete em local seco, fresco e fechado.
9. Em ambientes de alta temperatura, evite expor o patinete ao sol por longos períodos ou sobrecarregá-lo, para reduzir o desgaste da bateria.
10. Em ambientes de baixa temperatura, sempre que possível, armazene o patinete em locais internos ou em lugares mais aquecidos para melhorar o desempenho da bateria.
11. Evite impactos e pressões excessivas sobre a bateria para não danificar a estrutura da bateria ou o interior do patinete. Cuide para proteger a bateria de danos externos durante o uso e o armazenamento.
12. Nunca desmonte a bateria. Isso pode causar curtos-circuitos, danificar a bateria, ou até resultar em ferimentos graves.
13. O descarte inadequado de baterias usadas pode causar danos ambientais significativos. Para proteger o meio ambiente, siga as regulamentações locais e descarte as baterias de forma adequada.

Essas instruções de manutenção e limpeza garantirão a durabilidade e o bom funcionamento do seu patinete elétrico, além de promover maior segurança durante o uso.

Tabelas de parâmetros

	Nome do parâmetro	Paramétrico
Dimensões	Dimensões dobradas	119*53*44CM
	Dimensões expandidas	125*53*117CM
Peso	Peso líquido	25.5KG
Parâmetros principais	Ângulo máximo de subida	15°
	Velocidade máxima	≤25KM/H
	Peso máximo suportado	150KG
	Condições de estrada aplicáveis	Estrada de asfalto
	Temperatura de operação	-10-40℃
	Classificação IP (índice de proteção)	IPX4
	Sistema de freios	Freio a tambor dianteiro + freio a disco traseiro
Bateria	Tipo de bateria	Bateria de lítio
Carregador	Tensão de entrada	100-240V
	Tensão de saída	54.6V
	Tempo de carga	≤9H
Pneus	Tipo de pneu	Pneu traseiro sem câmara
	Tamanho do pneu	10 Inch

Tabela de diagnóstico de falhas

O patinete elétrico é um produto eletrônico, e durante o uso prolongado, os fios podem se desgastar ou se soltar, o que pode causar alguns problemas.
Antes de andar, verifique a área de quilometragem no visor para garantir que não apareçam códigos de erro como "E1" ou outros.
Caso ocorram falhas, siga a tabela de diagnóstico abaixo para resolver o problema. Você também pode entrar em contato com o revendedor para obter assistência.

Código de falha	Nome da falha	Como solucionar problemas e eliminar falhas
E 1	Falha no Hall do fio do motor	1. Verifique se os fios do sensor Hall do motor (conector de 5 pinos) estão soltos ou com mau contato. Se necessário, reconecte-os. 2. Se os problemas acima não forem encontrados, é provável que haja uma falha no motor. Nesse caso, será necessário substituir o motor.
E 2	Falha no acelerador	1. Verifique se o cabo do manete (ou "indicador de direção") apresenta sinais de danos. Se houver danos, substitua o manete. 2. Se não houver danos, verifique se há conexões soltas no cabo do manete e reconecte, se necessário. 3. Se o cabo do manete não estiver solto ou danificado e o código de erro E2 continuar a aparecer, será necessário substituir o manete.

Tabela de diagnóstico de falhas

Código de falha	Nome da falha	Como solucionar problemas e eliminar falhas
E 3	Falha do controlador	1. O erro E3 geralmente indica uma falha interna no controlador, como um transistor de potência queimado ou um defeito no chip. Nesse caso, substitua o controlador. 2. Primeiro, desconecte todos os cabos e conectores, e depois reconecte-os um por um. Durante o processo de reconexão, certifique-se de que o conector amarelo "XT60" do cabo de alimentação da bateria seja o primeiro a ser desconectado e o último a ser reconectado, para garantir uma conexão correta. 3. Se todos os cabos do controlador forem reconectados corretamente e o código de erro E3 continuar aparecendo, recomenda-se substituir o controlador.
E 4	Falha no freio	1. Se o visor exibir o código de erro E4, aperte e solte o manete de freio várias vezes e observe se o código desaparece. Se o E4 desaparecer, isso indica um mau contato no manete de freio. Nesse caso, recomenda -se substituir o manete de freio. 2. Se o visor continuar exibindo o código E4, desconecte o cabo do manete de freio. Se o código E4 desaparecer, isso indica que o manete de freio precisa ser substituído.
E 5	Falha de Baixa Tensão	1. Se o erro de baixa tensão desaparecer após a carga, isso indica que o problema foi resolvido e o sistema está normal. Se o erro persistir após a carga, use um multímetro para medir a voltagem da bateria. Se a voltagem for superior a 42V, verifique se o conector amarelo da bateria e o conector correspondente estão bem conectados. Reinsira e retire os conectores (certifique-se de que a polaridade esteja correta ao inserir e retirar). 2. Se, após reinserir os conectores, o problema continuar, recomenda-se substituir o controlador. 3. Se a voltagem medida na bateria for inferior a 42V, isso pode indicar uma falha na bateria. Nesse caso, é recomendada a substituição da bateria.

Tabela de diagnóstico de falhas

Código de falha	Nome da falha	Como solucionar problemas e eliminar falhas
E 6	Falha de Comunicação, o visor não consegue receber o sinal do controlador	1. Verifique se os fios preto, verde e azul no visor e no cabo de conexão estão soltos ou danificados. Se houver algum problema, recomenda-se reparar ou substituir os componentes danificados. 2. Verifique se os fios preto, verde e azul no controlador e no cabo de conexão estão soltos ou danificados. Se houver algum problema, recomenda-se reparar ou substituir os componentes danificados. 3. Se os cabos de conexão estiverem em bom estado e seguros, mas o código de erro continuar aparecendo, recomenda-se substituir o controlador.
E 7	Falha de Comunicação, o controlador não consegue receber o sinal do visor	1. Verifique se os fios preto, amarelo e azul no visor e no cabo de conexão estão soltos ou danificados. Se houver algum problema, recomenda-se reparar ou substituir os componentes danificados. 2. Verifique se os fios preto, amarelo e azul no controlador e no cabo de conexão estão soltos ou danificados. Se houver algum problema, recomenda-se reparar ou substituir os componentes danificados. 3. Se os cabos de conexão estiverem em bom estado e sem danos, mas o código de erro continuar aparecendo, recomenda-se substituir o visor.

Preguntas y respuestas

1. Após ligar o patinete, se o acelerador for pressionado e o patinete não avançar, a razão pode ser que o patinete está no "Modo de Inicialização Não Zero".

Não Zero". Nesse modo, você deve impulsionar o patinete com o pé até que ele ganhe alguma velocidade, e então pressionar o acelerador para que o patinete avance. Este método de aceleração é mais seguro, pois evita que o acelerador seja acionado acidentalmente. Se você preferir o "Modo de Inicialização Zero", basta pressionar novamente o botão de ligar/desligar dentro de 5 segundos após ligar o patinete para alternar para esse modo. Nesse caso, o patinete começará a avançar imediatamente ao pressionar o acelerador.

2. Durante o uso, a velocidade e a autonomia apresentam discrepâncias em relação aos valores da tabela de parâmetros.

A velocidade e a autonomia são influenciadas por diversos fatores, como o nível de carga da bateria, o tipo de terreno, o peso do usuário, a temperatura ambiente, a resistência do ar, a pressão dos pneus, entre outros. Os valores de velocidade e autonomia da tabela de parâmetros foram medidos em um ambiente interno, com uma carga de 65 kg, temperatura ambiente adequada e terreno plano. Portanto, durante o uso real, a velocidade e a autonomia podem apresentar diferenças em relação aos valores da tabela, o que é normal. Por exemplo, com um aumento de peso ou quando o terreno é inclinado, a velocidade e a autonomia diminuem. Quando a bateria está com pouca carga, pode ocorrer uma proteção por baixa voltagem, o que impede que a voltagem atinja o nível normal de operação, reduzindo a velocidade máxima. O uso em ambientes de temperaturas muito baixas ou altas também reduz a autonomia. Com o aumento do número de ciclos de carga e descarga e com hábitos de carga inadequados, a bateria pode sofrer um certo desgaste, o que diminui a autonomia. Esses são fenômenos normais.

Entre em contato conosco

Agradecemos pela confiança e por adquirir nossos produtos.
A HONEYWHALE é dedicada à inovação, qualidade e serviço, e se esforça para oferecer um atendimento de alta qualidade antes e depois da compra aos consumidores.
Se você encontrar qualquer problema durante o uso do produto, não hesite em entrar em contato com nossa equipe de pós-venda.
Se desejar adquirir peças de reposição originais, também pode entrar em contato com nossa equipe de pós-venda

SIGA-NOS

@HONEYWHALE.BR
WWW.HONEYWHALE.COM.BR

Fique por dentro das promoções e descontos

Política de Garantia HONEYWHALE

A HONEYWHALE® se compromete a oferecer serviço de reparo gratuito para defeitos de fabricação em componentes eletrônicos ou falhas de fabricação manual em nossos produtos de bicicletas elétricas, scooters elétricos e motos elétricas, dentro de 90 dias a partir da data de entrega.

Cobertura da Garantia

Durante o período de 90 dias de garantia, a HONEYWHALE® será responsável, conforme permitido por lei, pelo reparo ou substituição de componentes com defeitos de fabricação, incluindo, mas não se limitando a motores, controladores e a estrutura do equipamento. Também arcaremos com os custos de mão de obra e transporte relacionados, sem nenhum custo adicional ao cliente. Este compromisso é válido apenas quando for comprovado que o produto apresenta defeitos de fabricação. Definição de “Defeito de Fabricação” “Defeito de fabricação” é definido como qualquer problema ou falha em componentes eletromecânicos causados por incidentes inesperados durante o processo de produção, que comprometam a qualidade, o desempenho ou a segurança do produto.

Exclusões da Garantia

A presente política de garantia não cobre os seguintes itens: desgaste normal de peças e consumíveis, como pneus, câmaras de ar, pastilhas de freio, acessórios e componentes plásticos.
Além disso, o serviço de garantia não se aplica nas seguintes situações:
• Instalação inadequada do equipamento, contrária às instruções fornecidas no manual do usuário.
• Danos causados por uso incorreto ou operação inadequada do equipamento.
• Danos decorrentes de desastres naturais, acidentes ou exposição prolongada a condições ambientais adversas.
• Alterações ou reparos realizados no produto sem autorização da HONEYWHALE® ou de distribuidores oficiais.
• Presença de umidade ou infiltração de água no interior do equipamento, o que resultará na perda do direito à garantia.

Recomendação Importante

Para garantir seus direitos, sugerimos seguir rigorosamente as instruções de uso fornecidas no manual do produto e, em caso de necessidade de reparo ou manutenção, entrar em contato com os técnicos autorizados pela HONEYWHALE®.
Prezado cliente, você tem o direito de inspecionar cuidadosamente o produto dentro de 72 horas após o recebimento. Caso detecte a ausência de acessórios ou defeitos evidentes de fabricação nesse período, entre em contato conosco imediatamente, e nos responsabilizaremos por resolver esses problemas.
Por favor, observe que não nos responsabilizamos por reclamações relacionadas à falta de acessórios ou defeitos visíveis apresentadas após o prazo de 72 horas.
Além disso, danos causados por roubo, uso incorreto, desastres naturais, acidentes ou outros fatores de força maior estão fora do controle da marca HONEYWHALE®. Nessas situações, não podemos oferecer substituição do produto, peças ou reembolso.
Recomendamos que você inspecione o produto o mais rápido possível após o recebimento e o mantenha em boas condições para proteger seus direitos. Caso tenha dúvidas ou precise de assistência, entre em contato com nossa equipe de atendimento ao cliente.

Como Solicitar a Garantia?

Para solicitar a garantia, é necessário apresentar as seguintes informações:

1. Comprovante de Compra:

Apresente o cartão de garantia, o comprovante de compra ou a prova de aquisição pela plataforma de e-commerce, demonstrando que o produto está dentro do prazo de garantia estipulado.

2. Informações do Proprietário:

Forneça os dados detalhados do proprietário do produto adquirido.

3. Descrição do Problema:

Envie fotos ou vídeos do produto com defeito, acompanhados de uma descrição detalhada das operações realizadas que levaram ao problema.

Inspeção no Recebimento:

Os clientes devem verificar os acessórios, peças e o equipamento no momento da entrega. É obrigatório reportar ao centro de atendimento ao cliente qualquer falta de acessórios, defeitos visíveis ou falhas no prazo de 72 horas após o recebimento.

Contato para Assistência e Garantia:

Entre em contato conosco pelos canais indicados em seu pedido, selecionando o contato adequado para atendimento pós-venda.

Para melhor atendê-lo, escaneie o código QR e adicione nossas informações de contato após receber o veículo, para que possamos ativar a garantia para você. Após a ativação da garantia, seu veículo será formalmente incluído em nosso sistema de serviço pós-venda, garantindo que você desfrute de todos os benefícios da garantia. Você também terá um suporte pós-venda mais conveniente, e poderemos ajudá-lo assim que precisar de garantia ou reparo.

Envie-nos as seguintes informações:
Ativação da garantia
Número do pedido: [Seu número de pedido]
Nome: [seu nome]
Modelo: [modelo de seu veículo]

Exemplo:
Ativação da garantia
Número do pedido: 123456789
Nome: Lisa
Modelo: C1

Canais de Contato Pós-venda

1.Número do WhatsApp da : +55 11994337444

2.Número do WhatsApp da : +55 11913681897

3.Número do WhatsApp da : +55 11945666277

4.Número do WhatsApp da : +55 11914799999

Site oficial: www.honeywhale.com.br
Centro de Serviços Técnicos： R. Maj. Marcelino, 258 - Brás, São Paulo - SP, 03025-020

Querido cliente,

Obrigado por escolher nossos produtos! Para que mais pessoas conheçam experiências reais de uso, convidamos você a tirar fotos ou gravar um vídeo do seu produto e compartilhar em suas redes sociais (como Instagram, TikTok ou YouTube).

Se o seu vídeo atender aos nossos requisitos, você receberá um cupom de desconto exclusivo para sua próxima compra!

Como participar?

1.Siga nosso perfil oficial nas redes sociais.

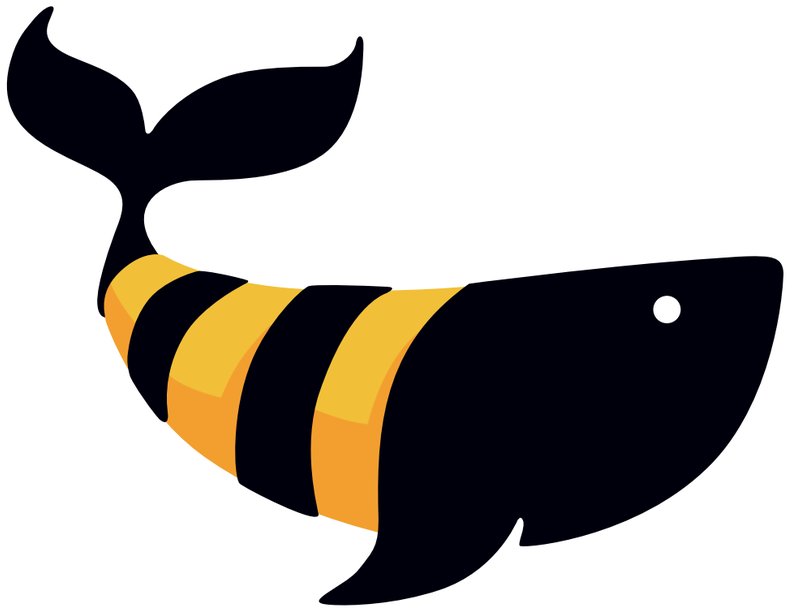
2.Use o produto e grave um vídeo ou tire fotos.

3.Publique em suas redes sociais e marque nosso perfil oficial.

4.Envie o link da sua publicação para o nosso atendimento ao cliente.

Seu compartilhamento ajudará outros compradores e, além disso, garantirá benefícios extras para você! Estamos ansiosos para ver sua criatividade!

Compartilhe agora e ganhe sua recompensa!



HONEY**WHALE**