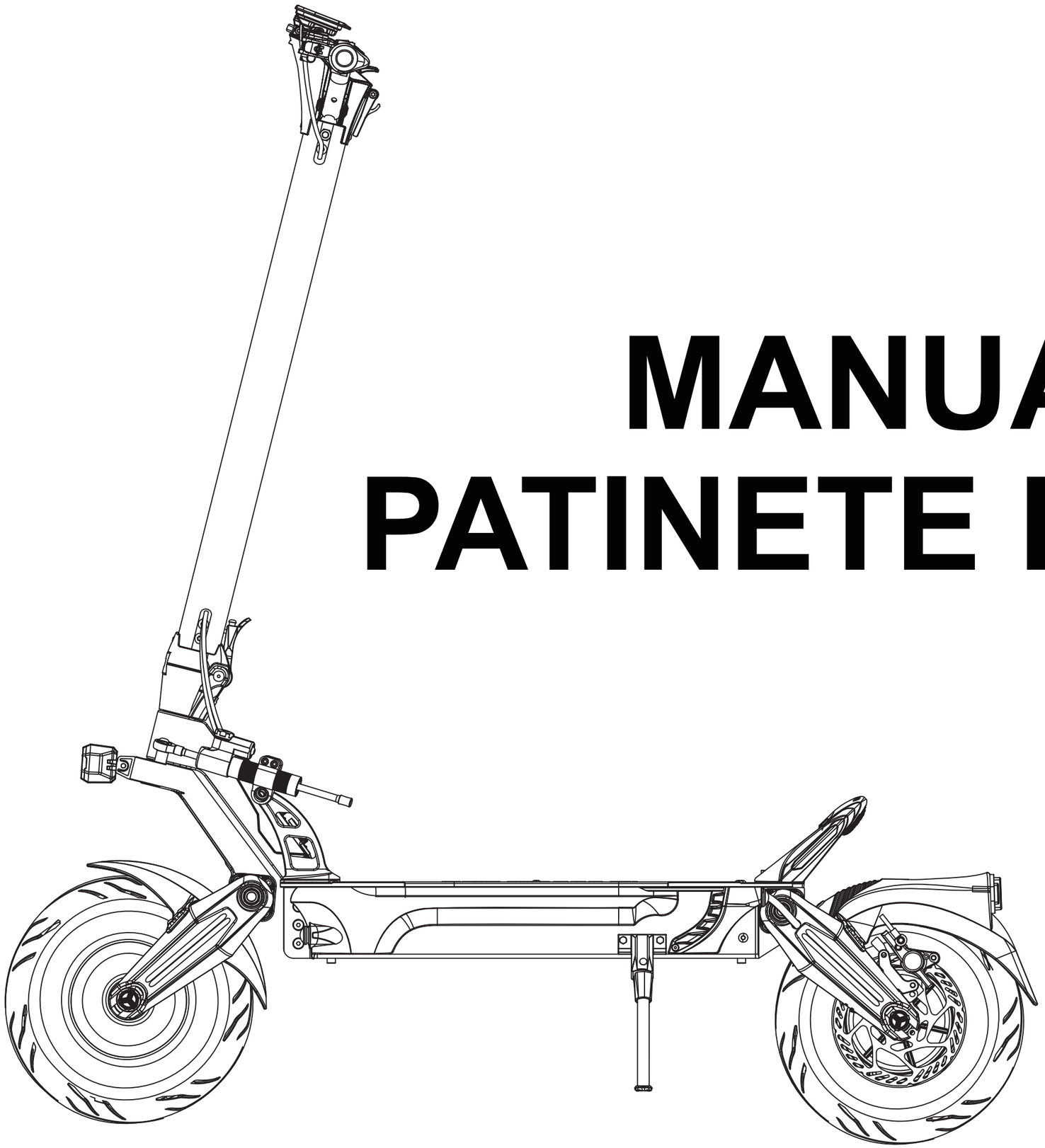
HONEYWHALE

MANUAL DO 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.

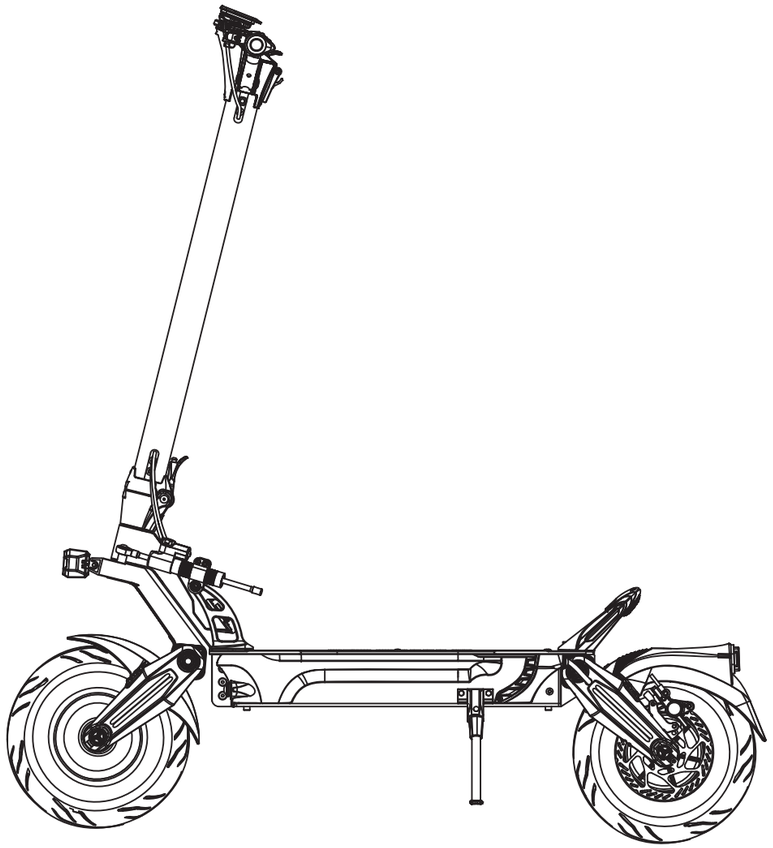
Assim como qualquer componente mecânico, o veículo está sujeito a grandes forças e desgastes. Diferentes materiais e peças reagem de formas distintas ao desgaste ou fadiga. Se uma peça ultrapassar sua vida útil esperada, pode se romper repentinamente, causando lesões ao usuário. Fissuras, arranhões ou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

Índice

1. Itens Inclusos na Embalagem - - -

Itens Inclusos na Embalagem

01



Ao abrir a embalagem, verifique se todos os componentes estão presentes. Se faltar alguma peça, entre em contato com o distribuidor para obter a peça ausente.

Depois de confirmar que todos os componentes estão presentes e em boas condições, você pode começar a montar o seu patinete elétrico.

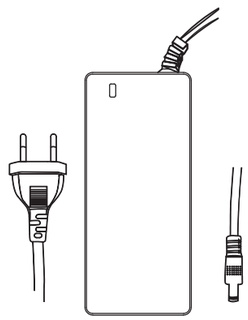
Guarde a caixa e os materiais de embalagem para o caso de precisar usá-los futuramente para a garantia.

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

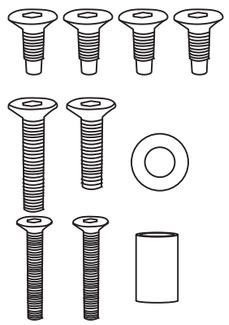
As imagens do produto no manual são apenas para referência, e o produto real pode ser diferente.

Acessórios

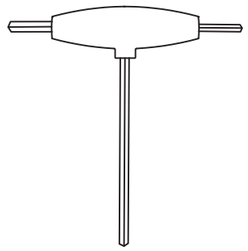
Itens do Manual



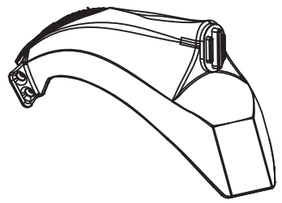
Carregador



Conjunto de parafusos

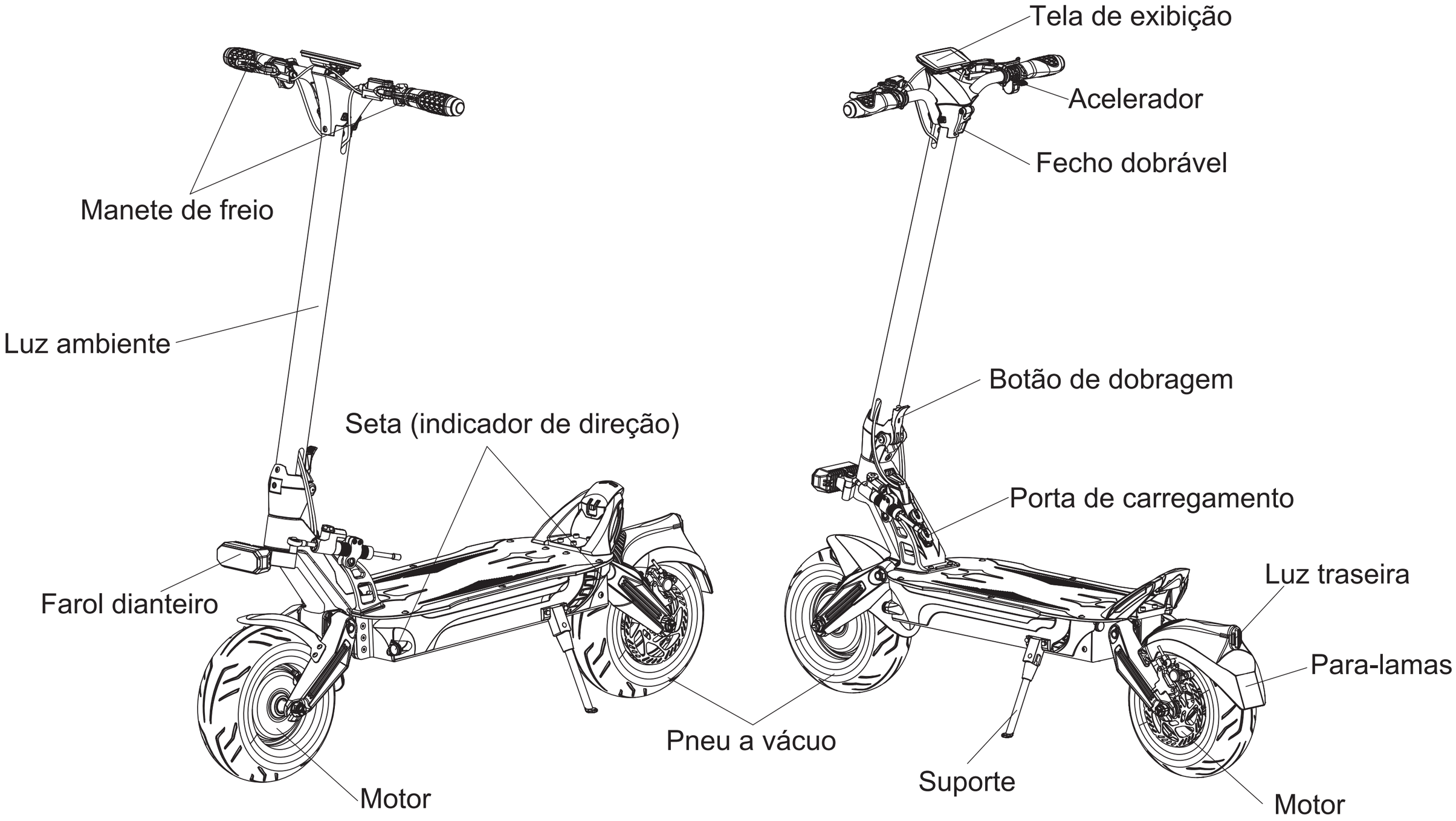


Ferramenta 3 em 1

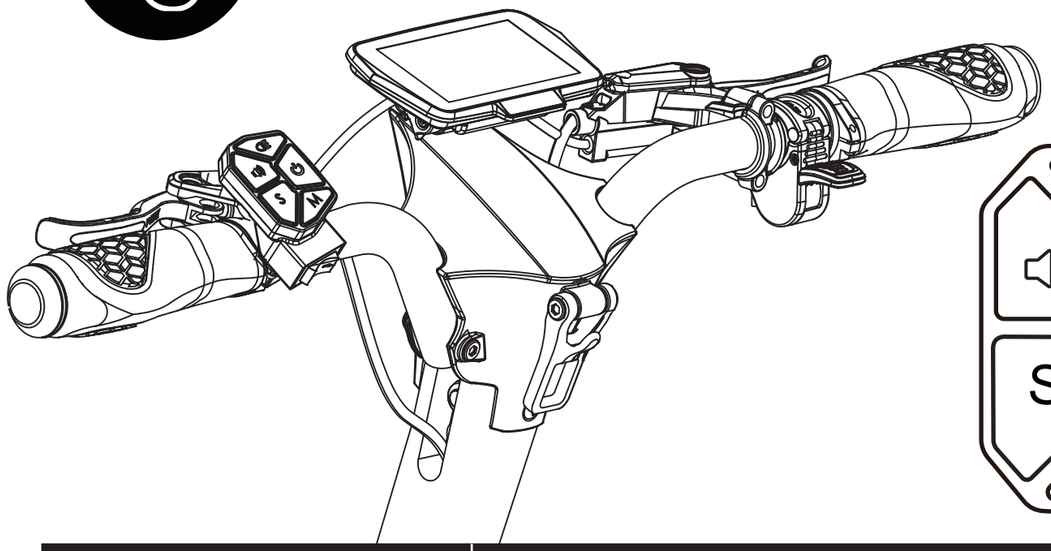


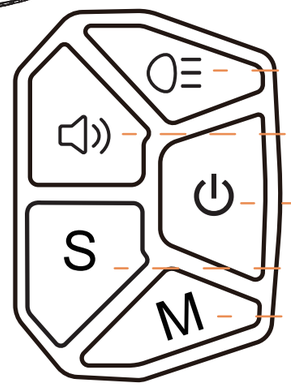
Para-lamas

Introdução ao Produto



Explicação do Painel de Controle

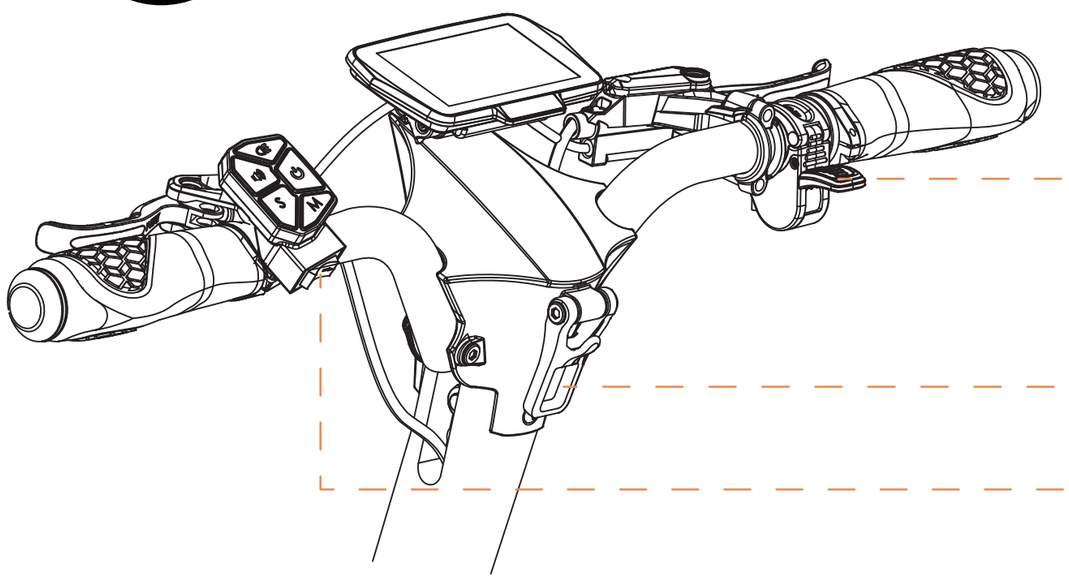




Botão do farol
Botão da buzina
Botão de ligar/desligar
Botão de troca de modo de velocidade (Botão S)
Botão de troca de unidade de velocidade (Botão M)

Nome do botão/peça	Função	Como operar
Botão do farol	Ligar/Desligar o farol	Presione una vez para encender o apagar la iluminación ambiental. Presione el botón 2 veces para encender los faros y presiona dos veces más para desactivarlos.
Botão da buzina	Mite som para alertar veículos ou pedestres ao redor para que tomem cuidado e se afastem	Pressione brevemente ou mantenha pressionado este botão para emitir um som de buzina curto ou longo
Botão de ligar/desligar	Ligar/Desligar	Pressione e segure o botão por 3 segundos para ligar o patinete, e a tela acenderá. Neste momento, aproxime o cartão NFC da área de leitura NFC na tela para iniciar o patinete elétrico. Para desligar, pressione e segure o botão de energia por 3 segundos. Nota: Se o patinete não se mover por mais de 10 minutos, a tela será desligada automaticamente.
Botão de troca de modo de velocidade (Botão S)	Alternar entre 4 modos de velocidade	Pressione o botão 1 vez
	Alternar e exibir diferentes dados de condução	Pressione o botão duas vezes
Botão de troca de unidade de velocidade (Botão M)	Alternar a unidade de medição de velocidade, km/h e mph	Pressione o botão 1 vez
	Alterar o número de motores utilizados no patinete.	Pressione este botão duas vezes para alternar entre o modo de motor único e o modo de motor duplo.

Explicação do Painel de Controle



Nome do botão/peça	Função	Como operar
Manete de aceleração	Controla a velocidade do patinete	Pressione o acelerador e ajuste a força para alcançar diferentes velocidades
Fecho de dobragem	Usado para fixar o guidão durante a dobragem, tornando o patinete mais fácil de levantar e armazenar	Após dobrar o guidão, coloque o fecho de dobragem na ranhura do apoio traseiro do pedal
Botão da seta	Avisar pedestres ou outros veículos de que você está prestes a virar à esquerda ou à direita	Quando o botão é fixado na posição esquerda, a seta esquerda acende; Quando o botão é fixado na posição direita, a seta direita acende; Quando o botão é retornado à posição central, todas as setas são desligadas.

Explicação da Tela de Exibição

Ícones de tela	Nome do ícone	SIGNIFICADO
	Ícones de seta para a esquerda e direita	A seta para a esquerda começa a piscar, indicando que a seta esquerda está acesa; a seta para a direita começa a piscar, indicando que a seta direita está acesa
	Ícone de velocidade	① Indica a velocidade em tempo real do patinete. ② Quando ocorrer uma falha, esta área também exibirá o código de falha, como E 04. Nesse caso, pare de usar o patinete e consulte a tabela de códigos de falha para diagnosticar o problema.
	Ícones dos 4 modos de velocidade	Os ícones correspondentes acendem para indicar o modo de velocidade atual da scooter. São 4 modos de velocidade. Pressione o botão "S" para alternar entre os modos.
	Área de exibição multifuncional	Exibir diferentes dados de ciclismo. ODO - Quilometragem total; TRIP - Quilometragem de viagem única

Explicação da Tela de Exibição

Ícones de tela	Nome do ícone	SIGNIFICADO
	Área de desbloqueio por leitura NFC	Pressione e segure o botão por 3 segundos para ligar o patinete, e a tela acenderá. Neste momento, aproxime o cartão NFC da área de leitura NFC na tela para iniciar o patinete elétrico. Para desligar, pressione e segure o botão de energia por 3 segundos. Nota: Se o patinete não se mover por mais de 10 minutos, a tela será desligada automaticamente.
	Ícone do motor	Exibe o número de motores em uso. Quando o lado esquerdo deste ícone acender, significa que apenas o motor traseiro está em uso. Quando ambos os lados do ícone estão iluminados, significa que ambos os motores (dianteiro e traseiro) estão em uso. Você pode alternar entre os modos pressionando duas vezes o botão M.
	Ícone do farol	Este ícone aceso indica que o farol está ligado
	Ícone de controle de velocidade constante	Este ícone aceso indica que o modo de cruzeiro de velocidade foi ativado. Nesse momento, não é necessário pressionar o acelerador para continuar em movimento
	Ícone de nível de bateria	Indica a quantidade restante de carga da bateria, com um total de 5 barras de carga. Atenção: para retardar o desgaste da bateria, é importante carregar quando restar apenas uma barra de carga, não esperando até que a bateria se esgote completamente.
	Ícone da unidade de medição de velocidade	Indica a unidade de medição usada para o valor da velocidade atual. Quando o ícone exibe km/h, o valor é calculado no sistema métrico. Quando exibe mph, o valor é calculado no sistema imperial.
	Ícone de voltagem	Exibe em tempo real a voltagem atual.

Instruções de Instalação

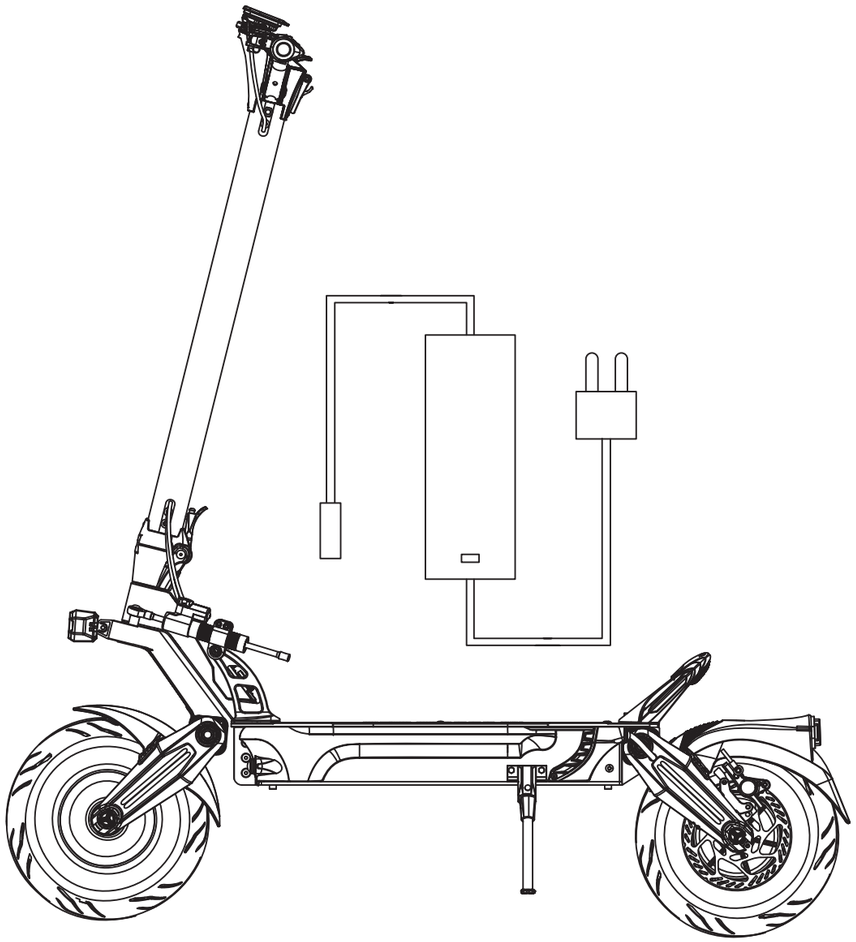
1. Primeiro, desdobre o corpo do patinete e fixe-o usando o dispositivo de bloqueio na área de dobragem.
2. Alinhe corretamente e insira a parte do guidão do patinete no corpo do patinete.
3. Insira os dois parafusos nos buracos do corpo do patinete. Use a ferramenta 3 em 1 que acompanha o pacote para apertar os parafusos e concluir a instalação.
4.Instalar amortecedores
5. Instale o guarda-lamas traseiro e a luz traseira.(conecte os cabos).
6. Pressione o botão de ligar para garantir que o patinete inicie normalmente.

Devido à vibração durante o transporte, os parafusos podem se soltar. Por segurança, verifique e aperte todos os parafusos no quadro antes de usar.
Escaneie o QR code abaixo para assistir ao tutorial em vídeo sobre instalação e dobragem no YouTube.

Instruções de instalação

Guia de configuração do modo de limite de velocidade

Instruções de Carregamento



1. Certifique-se de que o patinete esteja desligado para evitar ativar acidentalmente o acelerador.

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

3. Insira 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 indicadora ficar verde, significa que a bateria está totalmente carregada.

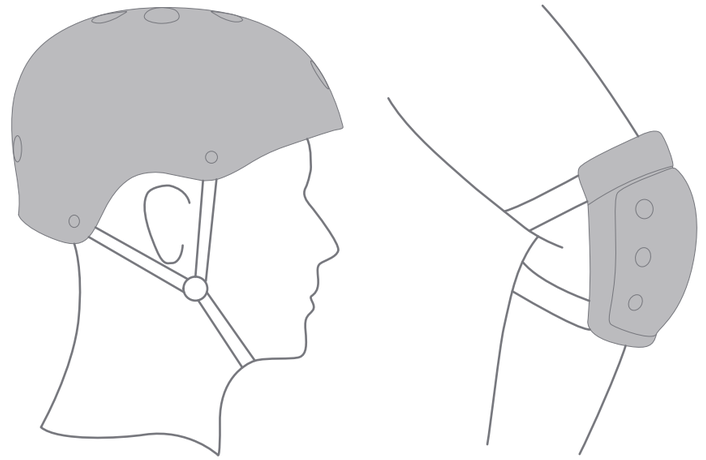
5. Após o carregamento, feche a tampa de borracha sobre a porta de carregamento para evitar que poeira e água entrem.

⚠ Se o patinete estiver com pouca carga, carregue-o imediatamente. Se o patinete não for utilizado por um longo período, carregue-o uma vez por mês. Problemas causados pela descarga excessiva ou pela falha na proteção da bateria devido a um longo período sem carga serão de responsabilidade do usuário.

Cada patinete elétrico vem com uma bateria de lítio e carregador específicos. Não utilize carregadores de outras marcas. Outros tipos de produtos não são adequados para uso com nosso carregador. Caso ocorra dano à bateria ou ao carregador devido ao uso de carregadores incompatíveis, o usuário será responsável.

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.

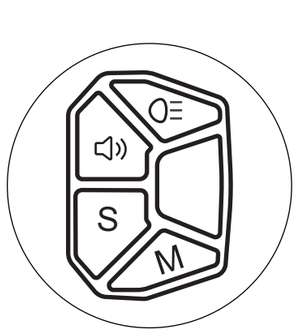
Escolha um local amplo para praticar, com pelo menos 4 metros * 20 metros .

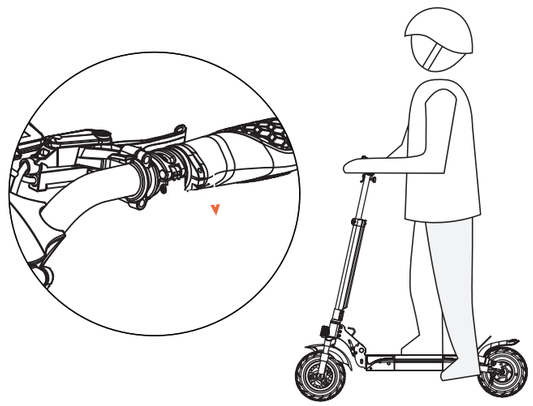
Familiarize-se com o ambiente ao seu redor. Certifique-se de que não há obstáculos, como carros, pedestres, animais de estimação, bicicletas ou outros objetos que possam interferir no seu trajeto.

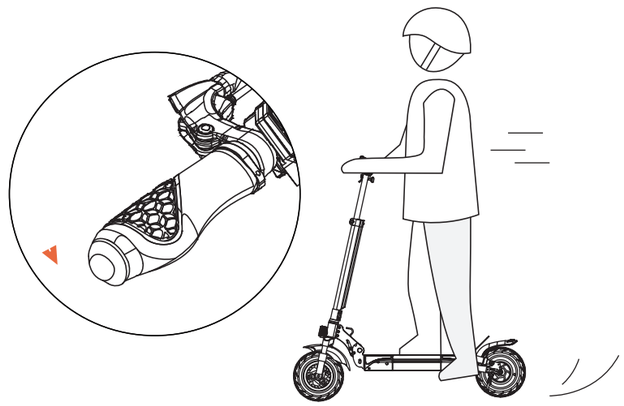
Instruções de Direção

O modo de inicialização padrão é o 'Modo de Inicialização Zero'. Isso significa que, após ligar o patinete, você pode simplesmente pressionar o acelerador para começar a andar.
(É importante observar que você deve evitar pressionar o acelerador acidentalmente antes de estar pronto para andar, a fim de evitar acidentes).

Pressione e segure o botão de ligar por 2 segundos para ligar o patinete.
Segure os dois lados do guidão com as mãos, coloque um pé no pedal e o outro no chão.
Pressione suavemente o acelerador com o polegar direito e o patinete começará a se mover.
Depois de equilibrar-se, coloque ambos os pés no pedal.
Para parar ou desacelerar, solte o acelerador e, conforme necessário, pressione a alavanca de freio com força variável.
Quando o freio for acionado, a luz traseira do pedal piscará.







Instruções de Direção

① No modo pedestre, a luz traseira pisca lentamente, e pisca rapidamente quando o freio é acionado.
② Nos outros modos, quando a luz não está acesa, a luz traseira não acende, mas pisca rapidamente ao frear. Quando a luz está acesa, a luz traseira brilha fracamente e pisca rapidamente ao frear.

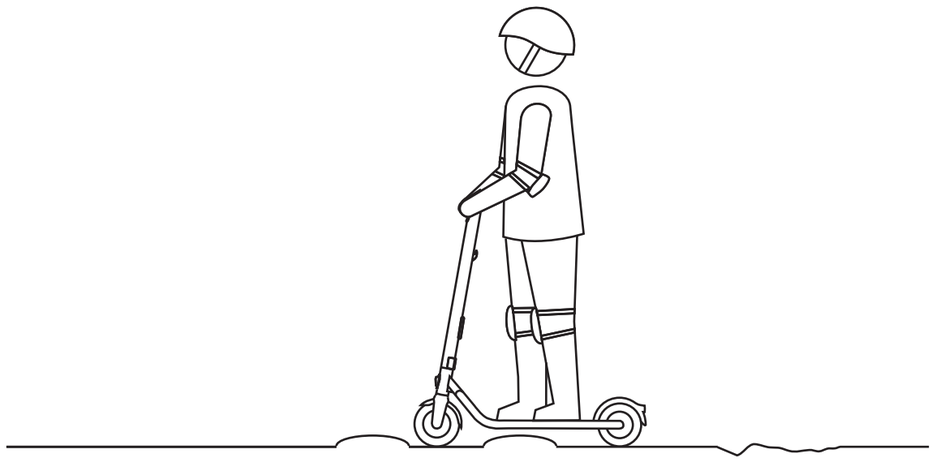
Modo de Cruzeiro de Velocidade
O modo de cruzeiro de velocidade é ativado por padrão. Após a ativação, o patinete se moverá a uma velocidade constante sem precisar pressionar o acelerador. . Este modo é ideal para situações em que não há pedestres ou veículos ao redor. Não use esse modo em vias com muitos veículos.

Como ativar o modo de cruzeiro: enquanto estiver andando, mantenha o acelerador pressionado por 6-8 segundos para que o patinete atinja a velocidade desejada. Após a ativação bem-sucedida do modo de cruzeiro, o controlador emitirá um sinal sonoro. Nesse momento, solte o acelerador e o patinete continuará a se mover automaticamente sem desacelerar. Você pode sair do modo de cruzeiro pressionando o freio ou o acelerador.

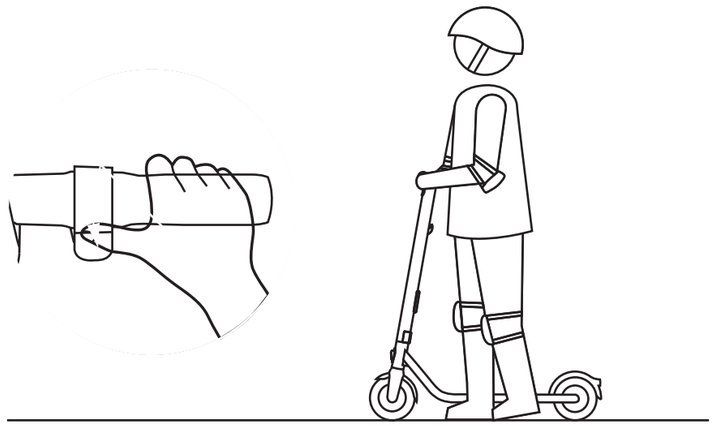
Outros controles de botões podem ser vistos na página de instruções do painel de controle.

Avisos e Precauções de Segurança

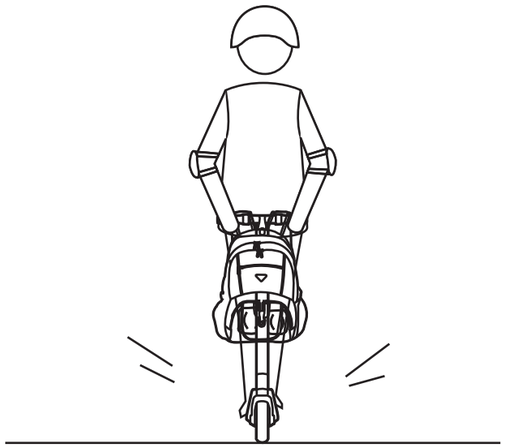
1. Não ande de patinete na chuva.



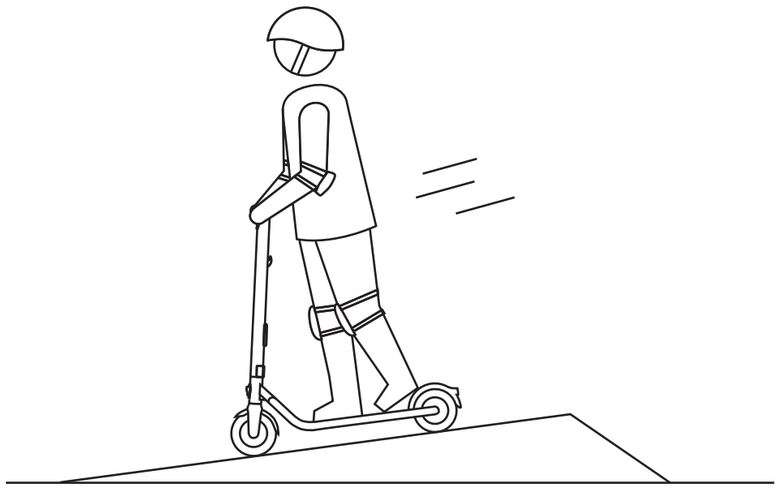
2. Em terrenos irregulares, como estradas de montanha ou com buracos, mantenha uma velocidade de 5 a 10 km/h e flexione levemente os joelhos para facilitar a condução em superfícies irregulares.



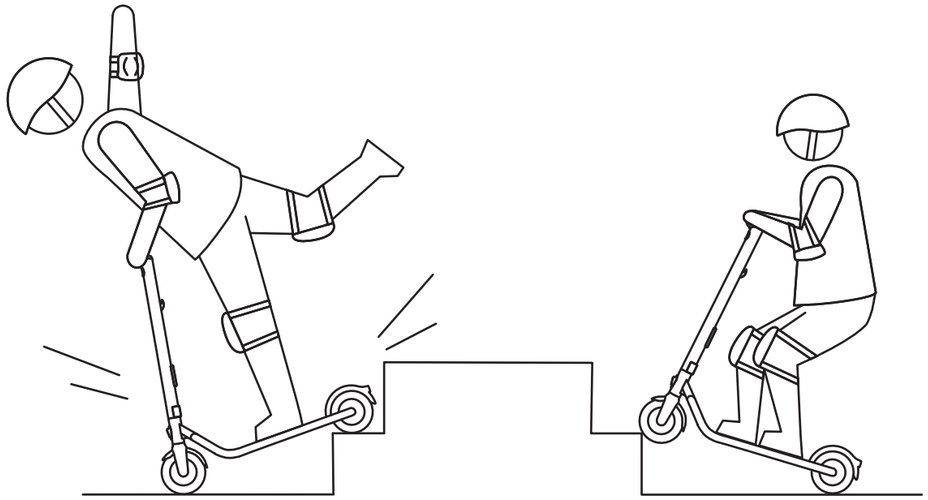
3. Quando empurrar o patinete a pé, não pressione o acelerador.



4. Evite colocar objetos pesados no guidão.

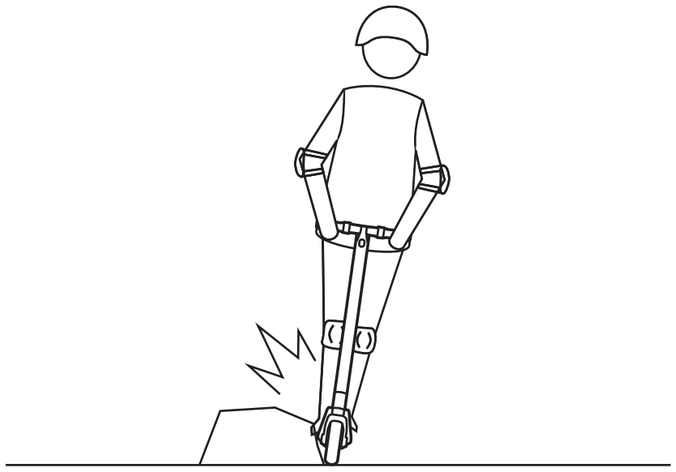


5. Ao descer ladeiras, controle a velocidade e use o freio para reduzir a velocidade.

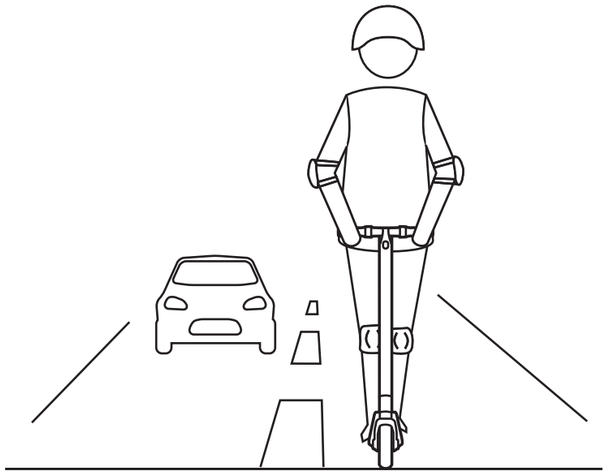


6. Nunca suba escadas ou pule obstáculos.

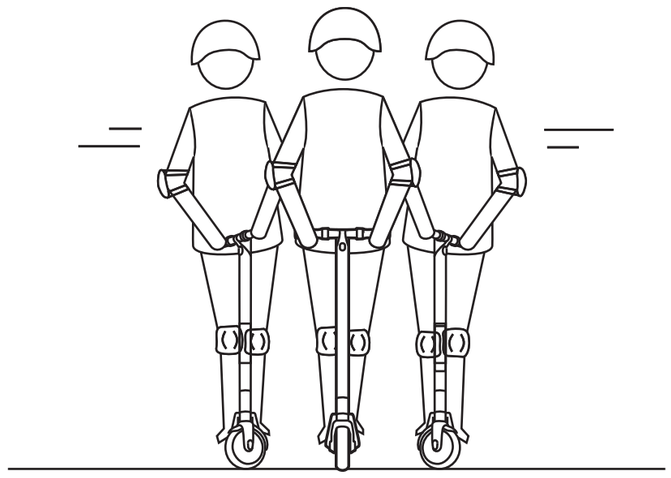
Avisos e Precauções de Segurança



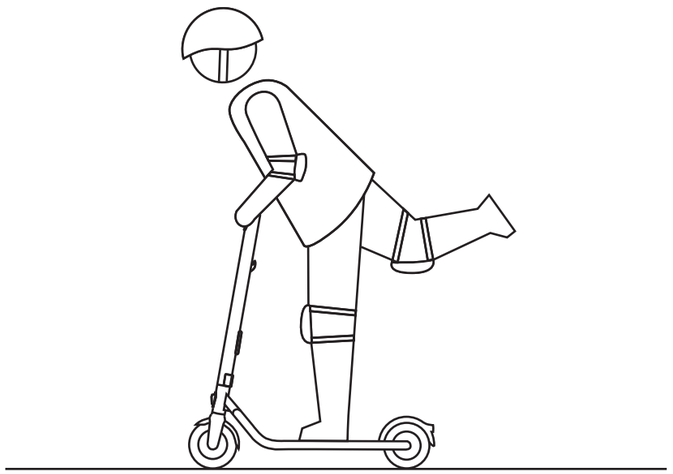
7. Evite que os pneus colidam com obstáculos.



8. Não ande em rodovias ou em locais com tráfego de carros.

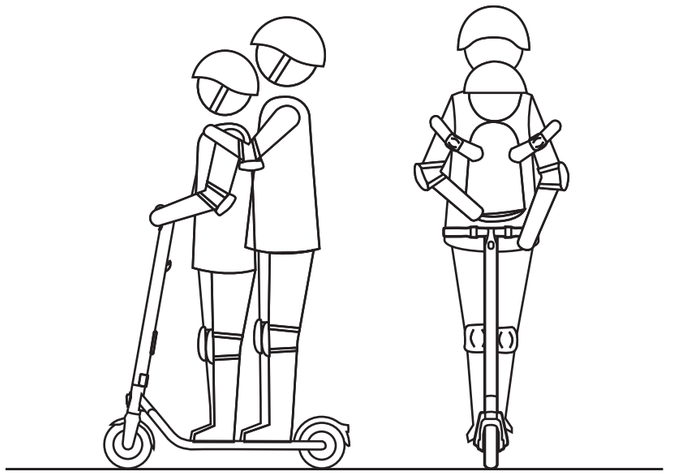


9. Não faça movimentos bruscos no guidão em altas velocidades.



10. Não conduza o patinete usando apenas um pé.

11. Evite passar por poças ou superfícies escorregadias. Reduza a velocidade em condições de piso escorregadio e prefira andar na calçada para maior segurança.



12. Este patinete é destinado a apenas uma pessoa. Não transporte passageiros nem ande com crianças no patinete.

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.

Tabela de Parâmetros

	Nome do parâmetro	Paramétrico
Dimensões	Dimensões dobradas	122.8*30.5*61CM
	Dimensões expandidas	122.8*61.8*137CM
Peso	Peso líquido	41.55KG
Parâmetros principais	Velocidade máxima	≤32KM/H
	Peso máximo suportado	120KG
	Condições de estrada aplicáveis	Estrada de asfalto
	Temperatura de operação	-10-40℃
	Classificação IP (índice de proteção)	IPX4
	Sistema de freios	Freio a disco hidráulico
Bateria	Tipo de bateria	Bateria de lítio
Carregador	Tensão de entrada	100-240V
	Tensão de saída	67.2V
	Tempo de carga	≤8H
Pneus	Tipo de pneu	Pneu a vácuo
	Tamanho do pneu	12Inch

Tabela de Solução de Problemas

O patinete elétrico é um produto eletrônico e, com o uso contínuo, seus circuitos podem se desgastar, soltar-se ou apresentar falhas. Antes de iniciar a utilização, verifique a área de velocidade no display para garantir que não apareçam códigos de falha, como "E 04". Quando ocorrer um erro, o patinete emitirá um som contínuo de alerta e o ícone de erro no display ficará aceso.Em caso de falha, siga a tabela de diagnóstico abaixo para solucionar o problema. Você também pode entrar em contato com o seu revendedor para obter assistência.

Código de falha	Nome da falha	Como solucionar problemas e eliminar falhas
E 4	Falha de curto-circuito	Verifique se a fiação do veículo está em condições normais. Substituir o controlador para eliminar falhas
E 6	Tensão muito baixa	Verificar se a resistência dos fios do painel de instrumentos e do controle central está excessivamente alta
E 9	Falha na comunicação com o motor auxiliar (ignorar em modelos não de tração dupla)	Verificar se os cabos de conexão entre o controlador auxiliar e o controlador principal estão soltos. Caso não haja problema nos cabos, o problema está no controlador.
E 10	Falha de comunicação do painel de instrumentos	Verificar se a conexão dos cabos entre o painel de instrumentos e o conjunto do controlador está normal. Após desligar o veículo, desconectar e reconectar os cabos do conjunto e reiniciar o veículo. Se o problema persistir, será necessário substituir o painel de instrumentos ou o controlador para resolver o problema.
E 11/12/13	Sensor de corrente do motor com anomalia	Verifique se a fiação do controlador ou a parte do fio da fase do motor está solta ou danificada.
E 14	Anomalia no sensor Hall do acelerador	Verificar se o pedal do acelerador está no ponto de zero, se o cabo e o acelerador estão funcionando corretamente. É possível desconectar o cabo do acelerador e reiniciar o veículo para eliminar o problema

Tabela de Solução de Problemas

Código de falha	Nome da falha	Como solucionar problemas e eliminar falhas
E 15	Anomalia no sensor Hall do freio	Verificar se a alavanca de freio está no ponto de zero, se o cabo e a alavanca de freio estão funcionando corretamente. É possível desconectar a fiação do freio eletrônico e reiniciar o veículo para eliminar o problema
E 16	Anomalia no sensor Hall do motor	Se o defeito ocorrer ao ligar o veículo, é necessário verificar se a fiação do sensor Hall do motor está normal. Se o defeito ocorrer ao frear, é necessário verificar e, se necessário, substituir o motor ou o controlador para corrigir o problema
E 19	Anormalidade do Hall do submotor (ignorada para modelos não-TWD)	Verifique se a fiação do hall do motor dianteiro está normal e substitua o motor dianteiro ou o controlador dianteiro para eliminar o problema
E 21	Anormalidade na comunicação BMS/BMS	Anormalidade na comunicação BMS (não com a bateria de comunicação ignorada)/BMS
E 50	Alta tensão na barra coletora	A tensão da linha principal está muito alta, ocorre uma falha ao ligar, é necessário verificar se a tensão da bateria está normal. Falha durante a condução, é necessário substituir a bateria ou o controlador para solucionar o problema.
E 53	Sobrecarregamento do sistema	Excesso de carga no sistema, reinicie o veículo. Após algum tempo, ligue o veículo novamente. Se o problema persistir, será necessário substituir o controlador para corrigir a falha. (Relacionado ao sobrepeso)
E 55	Alerta de alta temperatura do controlador	A temperatura do controlador está muito alta. Deixe o veículo parado para resfriar e, após isso, reinicie. Se o problema persistir ao ligar o veículo, verifique se os cabos de controle de temperatura do controlador/motor estão bem conectados. Se necessário, substitua o controlador para corrigir o problema
E 58	Alerta de alta temperatura da bateria	A temperatura da bateria está muito alta. Deixe o veículo parado para resfriar e, após isso, reinicie

Perguntas e Respostas

1. A velocidade de cada marcha está muito abaixo da velocidade máxima indicada na tabela de parâmetros.
A razão para isso pode ser que a unidade de velocidade foi alterada para mph. 1 mph é igual a 1,609 km/h.
A velocidade inicial é calculada em km/h. Se a unidade de velocidade exibida na tela for mph, isso significa que a unidade foi alterada. Também é possível mudar a unidade pressionando o botão de mudança de unidade de velocidade (botão M).

2. Durante o uso, a velocidade e a autonomia apresentam desvios em relação aos valores da tabela de parâmetros.
A velocidade e a autonomia são afetadas por diversos fatores, como o nível 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 são baseados em um peso de 60 kg, temperatura ambiente ideal e uma superfície plana de teste em ambiente interno. Portanto, no uso real, é normal que a velocidade e a autonomia apresentem algumas diferenças em relação aos valores da tabela. Por exemplo, se o peso do usuário aumentar ou o terreno for inclinado, a velocidade e a autonomia podem diminuir. Quando a bateria está baixa, pode ocorrer proteção contra baixa voltagem, o que faz com que a velocidade máxima seja reduzida, pois a voltagem não atinge o valor de operação normal. Além disso, em ambientes de temperatura muito baixa ou muito alta, a autonomia também será reduzida. Com o aumento do número de ciclos de carga e descarga, e o uso de hábitos inadequados de carregamento, a bateria pode envelhecer e, consequentemente, a autonomia vai diminuir. Esses fenômenos são normais.

Contate-nos

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.

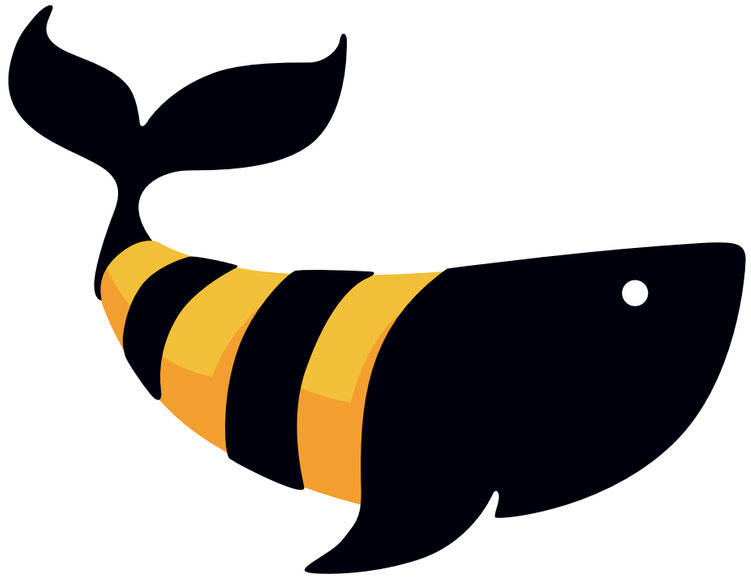
2.Use o produto e grave um vídeo ou tire fotos.

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**