

# Procedimientos de Atención al Cliente

## Manejo de Consultas:

- Saludar al cliente y confirmar su identidad si es necesario.
- Comprender la naturaleza de la consulta (soporte técnico, solución de problemas, mantenimiento o cuestiones de garantía).
- Crear un ticket en el sistema con todos los detalles relevantes.
- Proporcionar una respuesta inicial en:
  - **Chat:** 5 minutos
  - **Correo electrónico:** 24 horas
  - **Teléfono:** 10 minutos

## Sistema de Tickets:

EcoBikers utiliza el sistema "GreenSupport" para gestionar los tickets. Asegúrese de registrar todos los problemas con:

- Nombre del cliente e información de contacto.
- Modelo y número de serie del producto (si aplica).
- Descripción detallada del problema.

## Procedimientos de Escalamiento:

- **Nivel 1:** Manejar solución de problemas básicos y consultas comunes.
- **Nivel 2:** Escalar problemas que requieren experiencia técnica o reemplazo de componentes.
- **Nivel 3:** Remitir problemas críticos o no resueltos a la gerencia o al equipo de ingeniería.

## Estándares de Tiempo de Respuesta:

- Consultas estándar: **24 horas**
  - Escalamientos técnicos: **48 horas**
  - Problemas urgentes (por ejemplo, problemas de seguridad del producto): **12 horas**
- 

## Soporte Técnico

### Conocimiento del Producto:

Especificaciones técnicas y manuales de operación detallados para:

- **EcoBikers City:** Modelo urbano, alcance de **60 km**.
- **EcoBikers Mountain:** Modelo todoterreno, alcance de **80 km**.

- **EcoBikers Fold:** Modelo compacto y plegable, alcance de **50 km**.

## Guías de Solución de Problemas:

### Problemas de Batería:

- Asegurar que la bicicleta está conectada a una fuente de alimentación funcional.
- Revisar si el puerto de carga o el cable están dañados.
- Reiniciar la batería desconectándola y volviéndola a conectar.

### Problemas del Motor:

- Inspeccionar si el motor tiene obstrucciones o residuos.
- Reiniciar el sistema apagando y encendiendo la bicicleta.
- Verificar las conexiones entre el motor y el controlador.

### Fallos en los Frenos:

- Ajustar la tensión de la palanca de freno o inspeccionar el desgaste de las pastillas.
- Realignar la pinza de freno si es necesario.

### Errores en la Pantalla:

- Reiniciar la pantalla y verificar si hay actualizaciones de firmware.
- Asegurar que todos los cables estén bien conectados.

## Recomendaciones de Mantenimiento:

- Servicio regular cada **6 meses o 1,000 km**.
- Consejos de limpieza de componentes para garantizar un rendimiento óptimo.
- Reemplazo de consumibles como llantas, pastillas de freno y cadenas cuando sea necesario.

---

## Garantía y Devoluciones

### Cobertura de Garantía:

- **Estructuras: 5 años**
- **Baterías: 3 años**
- **Motores: 3 años**
- **Otros Componentes: 3 años**

### Proceso de Devolución:

1. Confirmar que el producto está dentro del período de garantía.
2. Obtener el comprobante de compra y fotos/videos del problema.

3. Proporcionar un número de autorización de devolución.
4. El cliente envía el producto o lo lleva a una tienda.

## Documentación Requerida:

- Comprobante de compra (recibo o factura).
  - Tarjeta de garantía (si aplica).
  - Descripción y evidencia del problema.
- 

## Preguntas Frecuentes (FAQs) sobre EcoBikers

### 1. Pedidos y Pagos

- **¿Cómo puedo realizar un pedido?**  
Puedes comprar productos EcoBikers en nuestro sitio web oficial o en nuestras tiendas físicas. Solo elige el modelo, selecciona accesorios o servicios adicionales y sigue el proceso de compra en línea.
  - **¿Qué métodos de pago aceptan?**  
Aceptamos tarjetas de crédito/débito principales (Visa, MasterCard, American Express), PayPal y transferencias bancarias. Las opciones de pago pueden variar según la región.
  - **¿Ofrecen financiamiento?**  
Sí. Trabajamos con instituciones financieras en varios países para ofrecer planes de pago a plazos. Puedes ver las opciones disponibles al realizar tu pedido o preguntar en la tienda.
  - **¿Recibiré una confirmación de pedido?**  
Sí. Después de realizar tu pedido, recibirás un mensaje de confirmación con todos los detalles, incluyendo la información de seguimiento una vez que se envíe.
  - **¿Puedo modificar o cancelar mi pedido?**  
Si tu pedido aún no ha sido enviado, es posible hacer cambios o cancelarlo. Consulta la sección "Gestión de Pedidos" en nuestro sitio web.
  - **¿Tienen descuentos o códigos promocionales?**  
Sí, lanzamos promociones periódicas. Regístrate en nuestro boletín o síguenos en redes sociales para estar al tanto.
- 

### 2. Envío y Entrega

- **¿Realizan envíos internacionales?**  
Sí, enviamos a todo el mundo. Los costos y tiempos de entrega varían según la ubicación y el método de envío.
- **¿Cuánto tarda en llegar mi pedido?**  
El tiempo estimado de entrega es de **5 a 14 días hábiles**, dependiendo de la disponibilidad del producto y la ubicación.
- **¿Puedo recoger mi bicicleta en una tienda?**  
Sí, puedes seleccionar la opción "Recogida en tienda" al finalizar la compra.

- **¿Cómo se envía la bicicleta?**  
Llega parcialmente ensamblada. Se incluye un manual y herramientas básicas para el montaje final.
  - **¿Recibiré un número de seguimiento?**  
Sí, te proporcionaremos un número de seguimiento una vez que se haya enviado.
  - **¿Qué hago si mi paquete llega dañado o con piezas faltantes?**  
Documenta el problema con fotos y solicita una devolución o reemplazo a través de nuestro sitio web o tienda física.
- 

### 3. Garantía y Devoluciones

- **¿Cuál es la garantía de las bicicletas EcoBikers?**  
**3 años** de garantía contra defectos de fabricación, incluyendo motor y batería.
  - **¿La garantía cubre daños accidentales o mal uso?**  
No. La garantía solo cubre defectos de fabricación.
  - **¿Puedo extender la garantía?**  
Actualmente no ofrecemos garantías extendidas.
  - **¿Cuál es la política de devoluciones?**  
Puedes devolver un producto dentro de **14 días** si está en su estado original y sin signos excesivos de uso.
  - **¿Debo pagar el envío de la devolución?**  
Si la devolución es por error nuestro o defecto de fábrica, EcoBikers cubre el costo. En otros casos, el cliente es responsable del envío.
  - **¿Cuándo recibiré mi reembolso?**  
Generalmente en **7 a 14 días hábiles** tras la inspección del producto.
- 

### 4. Seguro y Responsabilidad

- **¿Es obligatorio un seguro para bicicletas eléctricas?**  
En muchos países **no es obligatorio**, pero recomendamos un seguro de responsabilidad civil.
  - **¿EcoBikers ofrece seguros?**  
Trabajamos con proveedores especializados en algunas regiones.
- 

### 5. Mantenimiento y Reparaciones

- **¿Con qué frecuencia debo hacer mantenimiento?**  
Cada **6 meses o 1,000 km**.
  - **¿Puedo hacer el mantenimiento yo mismo?**  
Sí, tareas básicas como limpieza, lubricación de cadena y ajuste de frenos.
  - **¿Cómo guardo la bicicleta a largo plazo?**  
Guarda la batería al **50% de carga** en un lugar seco y fresco.
-

## 6. Comunidad y Sostenibilidad

- **¿Cómo puedo participar en proyectos ecológicos de EcoBikers?**  
Sigue nuestras redes sociales y sitio web para eventos y voluntariados.
- **¿EcoBikers colabora con escuelas o universidades?**  
Sí, realizamos programas educativos sobre movilidad sostenible.