

MANUAL DE INSTALACIÓN

EVO CITY

LA PANTALLA INFORMATIVA
DE LOS MUNICIPIOS



ElanCity 

www.elancity.es

Referencia del documento: MI-0016-A_EVOCITY_SOLAR_ES

Fecha de actualización: 18/03/2024

Este documento es propiedad de Elan City. No podrá transferirse a terceros sin autorización previa.

1. PRESENTACIÓN	3
2. CONTENIDO DE LOS PAQUETES	4
2.1 EVOCITY SOLAR (6 PAQUETES)	4
2.2 TORNILLERÍA EN FUNCIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS DEL POSTE	6
3. DESCRIPCIÓN DEL DISPOSITIVO	8
4. INSTALACIÓN	9
4.1 MATERIAL NECESARIO	9
4.2 INSTALACIÓN DE LA PANTALLA EVOCITY ()	9
4.3 INSTALACIÓN DEL PANEL SOLAR ()	11
4.4 INSTALACIÓN DE LA CAJA DE LA BATERÍA ()	12
4.4.1 <i>Instalación de la caja (Fijación con pernos)</i>	12
4.4.2 <i>Instalación de la caja (Fijación con bridas metálicas)</i>	14
4.4.3 <i>Instalación de las baterías ()</i>	16
4.5 INSTALACIÓN DE LAS CANALETAS	17
4.6 RESULTADO FINAL DE LA INSTALACIÓN	19
5. PUESTA EN MARCHA	20
5.1 PRIMER ENCENDIDO	20
5.2 DIAL DE MODO	21
6. MANTENIMIENTO DEL DISPOSITIVO	21
7. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS	23
8. MANUALES	24
8.1 MANUALES DE INSTALACIÓN Y DE INSTRUCCIONES	24
9. SERVICIO POSVENTA	24
9.1 TÉRMINOS Y CONDICIONES	25
9.1.1 <i>Exclusiones de la garantía</i>	25
9.2 AVERÍA DURANTE EL PERIODO DE GARANTÍA	25
9.2.1 <i>Definición</i>	25
9.2.2 <i>Procedimiento</i>	25
9.2.3 <i>Plazo medio de reparación (indicativo)</i>	26
9.3 DISPOSITIVO AVERIADO SIN GARANTÍA DEL FABRICANTE	26
9.3.1 <i>Definición</i>	26
9.3.2 <i>Procedimiento</i>	26
9.3.3 <i>Suscripción la ampliación de garantía</i>	26
9.4 CONDICIONES DE DEVOLUCIÓN SERVICIO POSTVENTA	26
9.4.1 <i>Definición</i>	26
9.5 PIEZAS DE RECAMBIO	27
9.6 MANTENIMIENTO A CARGO DE UNA EMPRESA EXTERNA	27
9.7 NORMAS	27

1. PRESENTACIÓN



Gracias por elegir la pantalla informativa EVOCITY, un punto de información especialmente útil para los ciudadanos y de gran valor para su localidad.

La pantalla informativa es un medio de comunicación rápido y eficaz para los habitantes de un municipio. Su capacidad de actualización periódica lo convierte en un **importante instrumento de enlace entre los habitantes y la vida municipal**.

Esta pantalla informativa puede utilizarse para muchos fines:

- **Vida asociativa:** torneos deportivos, celebraciones, mercadillos...
- **Eventos culturales:** horarios de la biblioteca, nuevas exposiciones en la casa de cultura...
- **Noticias municipales:** recordatorio de las fechas de inscripción a las listas electorales, fecha de apertura de la temporada de caza...
- **Vida local:** obras, gestión de residuos...
- **Información sobre emergencias:** alertas por inundaciones, tormentas, olas de calor...

Mensajes dinámicos que captarán la atención de todos

La pantalla informativa cuenta con una **superficie gráfica en la que se pueden incluir una gran cantidad de mensajes**.

La pantalla funciona como un carrusel informativo en el que los mensajes se emiten en bucle.

Le garantizamos que sus mensajes serán leídos cuando usted lo decida.

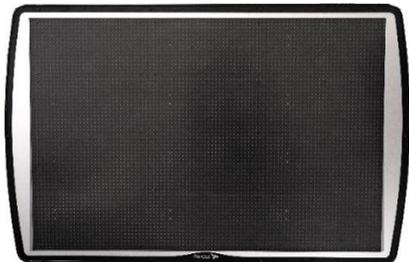


2. CONTENIDO DE LOS PAQUETES

En el momento de la entrega, compruebe que el contenido de las cajas se corresponde con el albarán de entrega. Deberá notificarnos cualquier incidencia o daño relacionado con el transporte de su producto en un plazo de 2 días hábiles.

Conserve adecuadamente las cajas de embalaje, ya que los necesitará en caso de devolución del producto a nuestros talleres. En caso de que ya no disponga del embalaje original, tenemos disponible a la venta un embalaje de sustitución.

2.1 EVOCITY SOLAR (6 PAQUETES)

Cartón EVOCITY	Pantalla informativa EVOCITY	
	Barra de fijación	
	Panel superior personalizable	
	Canaletas (x2)	
	Manual de instalación + Destornillador de 6 lóbulos	
	Cable de interconexión de batería y cables puente con fusibles	

<p>Cartón Bateria x2</p>	<p>Batería de plomo, 12 V 80 Ah</p>	
<p>Cartón Caja de la batería</p>	<p>Caja y puerta</p>	
	<p>Tornillería</p>	<p>En función de su modelo de poste, la tornillería puede variar (ver la tabla en la siguiente página)</p>
<p>Cartón Fijación panel solar</p>	<p>Soporte de fijación panel solar</p>	
	<p>Soporte de fijación poste</p>	
	<p>Tornillería</p>	
<p>Cartón Panel solar</p>	<p>Panel solar de 215 W</p>	

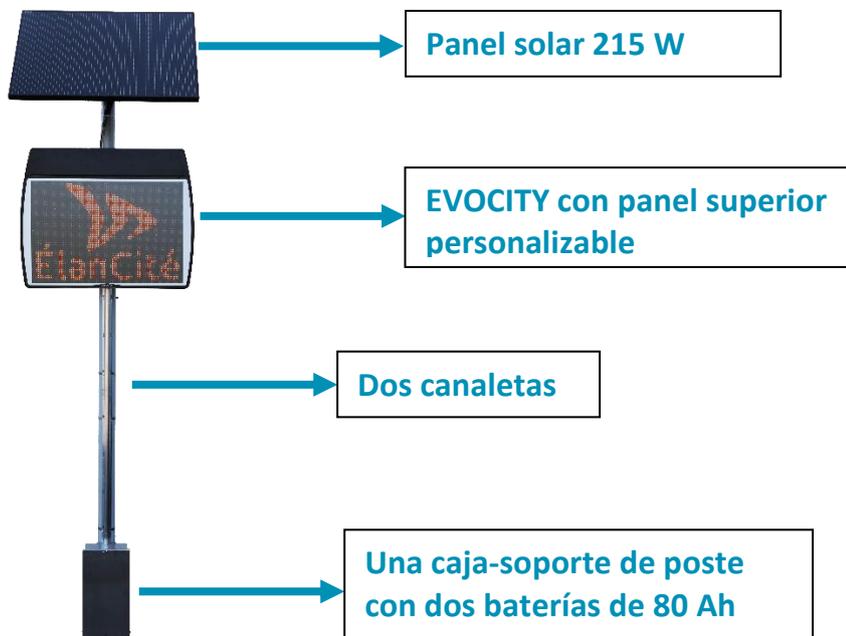
2.2 TORNILLERÍA EN FUNCIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS DEL POSTE

ESTÁNDAR	Diámetro 104 mm		
	Perno en U 104 mm	Cantidad: 2	
	Tuerca M10 con arandela prensada estriada	Cantidad: 4	
	Diámetro 114 mm		
	Perno en U 114 mm	Cantidad: 2	
	Tuerca M10 con arandela prensada estriada	Cantidad: 4	
	Diámetro 140 mm		
	Perno en U 140 mm	Cantidad: 2	
	Tuerca M10 con arandela prensada estriada	Cantidad: 4	
	Diámetro 168 mm		
	Perno en U 168 mm	Cantidad: 2	
	Tuerca M12 con arandela prensada estriada	Cantidad: 4	
	Diámetro 195 mm		
	Perno en U 195 mm	Cantidad: 2	
Tuerca M12 con arandela prensada estriada	Cantidad: 4		

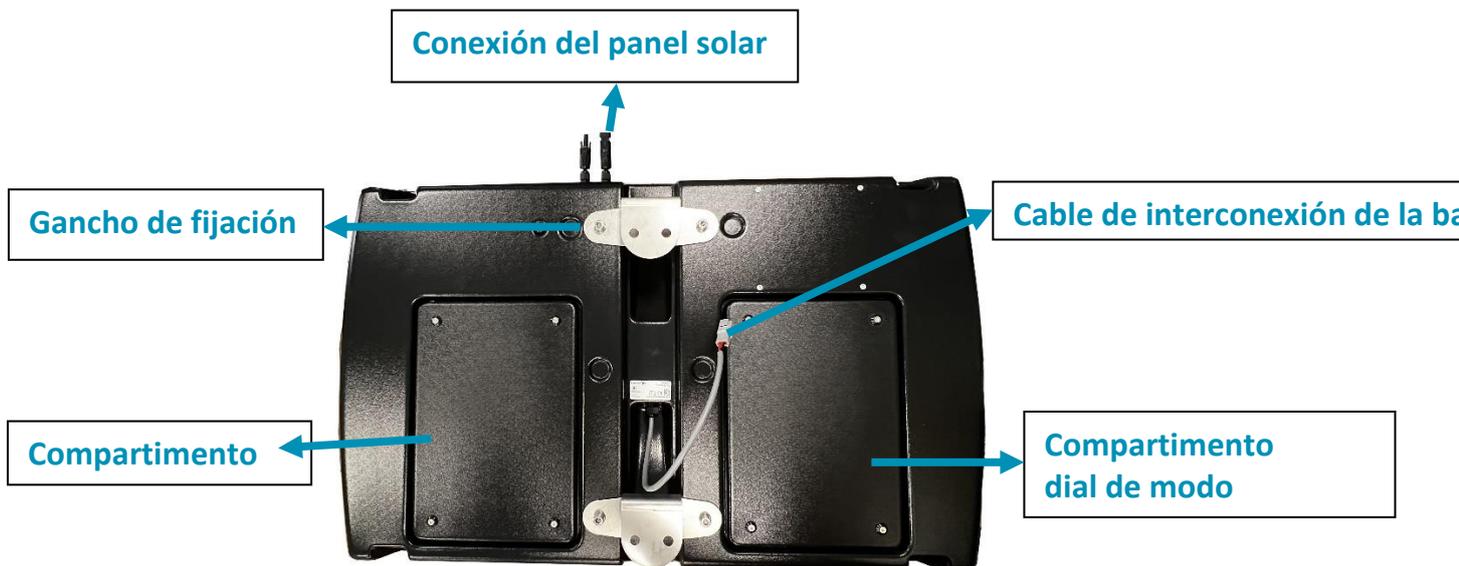
NO ESTÁNDAR	Diámetro [100 – 120] mm		
	Abrazadera tejana para caja-soporte de poste	Cantidad: 2	
	Abrazaderas TAMTORQUE 7 caras Diámetro 100/130 mm	Cantidad: 2	
	Tuerca M8 con arandela prensada estriada	Cantidad: 4	
	Tornillo con cabeza redonda y cuello cuadrado	Cantidad: 4	
	Diámetro [120 – 180] mm		
	Abrazadera tejana para caja-soporte de poste	Cantidad: 2	
	Abrazaderas TAMTORQUE 7 caras Diámetro 130/190 mm	Cantidad: 2	
	Tuerca M8 con arandela prensada estriada	Cantidad: 4	
	Tornillo con cabeza redonda y cuello cuadrado	Cantidad: 4	

3. DESCRIPCIÓN DEL DISPOSITIVO

EVOCITY SOLAR se compone de los siguientes elementos:



Parte trasera de la EVOCITY:



4. INSTALACIÓN



Antes de proceder a la puesta en marcha:

- Asegúrese de consultar y cumplir con la normativa vigente sobre los trabajos en altura. Garantice siempre su propia seguridad y la del resto de personas presentes.
- También debe respetar las normas relativas a la señalización del lugar de trabajo, sobre todo cuando trabaje junto a vías públicas.
- Los trabajos realizados en equipos eléctricos activos requieren autorizaciones específicas. Por lo tanto, es importante consultar y cumplir con la normativa vigente al respecto.

El pictograma  indica el número de personas necesarias para llevar a cabo esa instalación.

4.1 Material necesario

Plataforma elevadora para el montaje y la fijación del panel solar

Escalera de seguridad de tipo PIR

Destornillador multipuntas

Llaves con trinquete

Llave de vaso de 17 mm

Llave fija de 17 mm

Bridas metálicas o fleje para fijar el panel solar (no incluidos)

Bridas metálicas o fleje para fijar la EVOCITY (no incluidos)

Bridas metálicas o fleje para fijar las canaletas (no incluidos)

4.2 Instalación de la pantalla EVOCITY ()



Las operaciones llevadas a cabo en equipos en altura están sujetas a autorización. Recuerde consultar y cumplir con la normativa vigente.

Instalación de la panel superior	Desenrosque los seis tornillos situados en la parte superior del EVOCITY.	
	Coloque la pantalla superior sobre el EVOCITY y apriete los seis tornillos.	

Instalación de la barra de fijación

Coloque la barra de fijación en el poste a la altura deseada, respetando las alturas de instalación recomendadas. Fije la barra de fijación con las bridas metálicas o con el fleje (no incluidos).



Instalación del EVOCITY

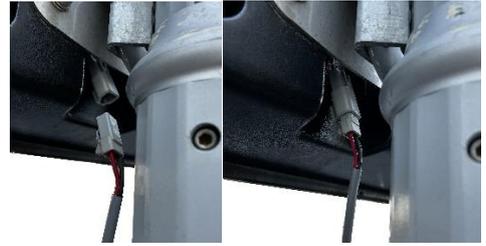
Coloque el EVOCITY en la barra de fijación introduciendo los ganchos en las anillas previstas en la barra.



Puede asegurar la instalación del EVOCITY añadiendo un candado (no incluido) al gancho inferior del EVOCITY.



Conecte el cable de interconexión de la batería al conector de salida del EVOCITY.



4.3 Instalación del panel solar (👤 👤 👤)



Las operaciones llevadas a cabo en equipos en altura están sujetas a autorización. Recuerde consultar y cumplir con la normativa vigente.

Panel solar	<p>Fije el soporte de fijación del panel solar en el panel siguiendo las instrucciones que se muestran en la imagen.</p>	
	<p>Monte el soporte en el poste utilizando abrazaderas (no suministradas). Tenga en cuenta la longitud de los cables del panel solar para colocar el soporte a la altura adecuada.</p> <p>El panel solar debe estar orientado hacia el sur.</p> <ul style="list-style-type: none">- Debe colocarse de forma que esté despejado en todo momento (sombra, vegetación, edificios, etc.)- Se recomienda la instalación en altura para evitar sombras.	

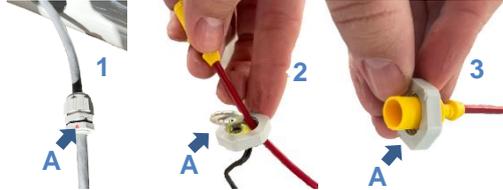
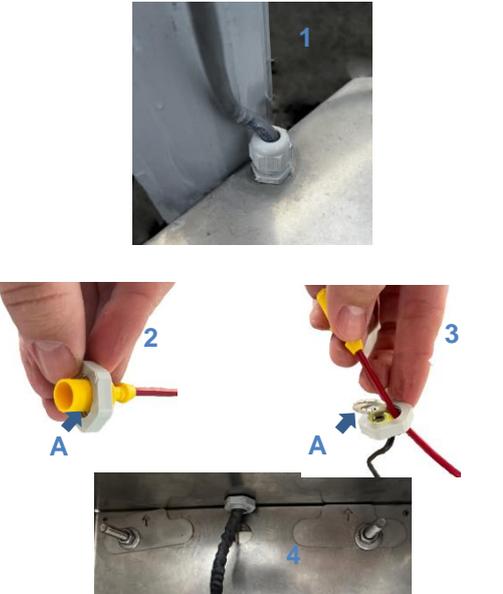
	<p>Coloque el panel solar en la fijación del poste, ajuste su orientación y, a continuación, atorníllelo.</p> <p>El panel solar debe estar inclinado 25 grados, es decir, en primer orificio presente en el kit de fijación para una recarga óptima durante todo el año.</p>	
	<p>Conecte los cables del panel solar a los cables que encontrará en la parte superior del EVOCITY.</p>	

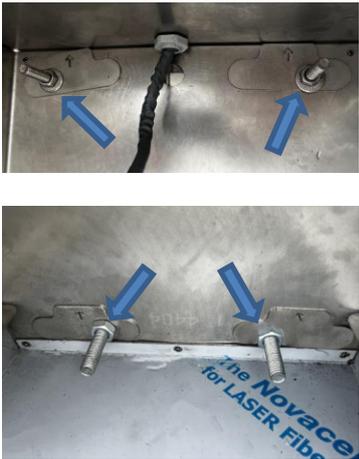
4.4 Instalación de la caja de la batería (👤 👤)

4.4.1 Instalación de la caja (Fijación con pernos)

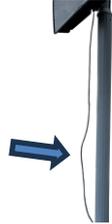
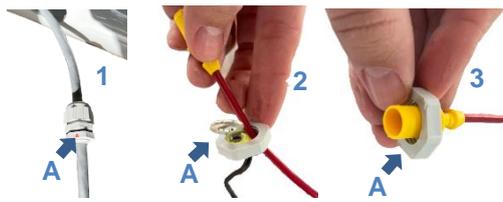
<p>Caja de la batería (Pernos)</p>	<p>Fije los dos pies de apoyo a la parte inferior de la caja de la batería, ajustando su altura con respecto al suelo según sea necesario. Para ello, apriete o afloje las tuercas con una llave fija de 17 mm.</p> <p>Si la instalación de los pies de apoyo no es posible debido a la configuración específica de su emplazamiento, su uso no es obligatorio.</p>	
	<p>Coja el cable de interconexión de la batería que ha conectado previamente al conector de salida del EVOCITY.</p>	



	<p>Afloje la tuerca "A" del prensaestopa. A continuación, retire el cable negro, seguido del cable rojo para poder extraer el portafusibles.</p>	
	<p>Pase el cable de interconexión de la batería por el interior de la caja utilizando el orificio situado en la parte superior de la caja. A continuación, introduzca primero el cable rojo en la tuerca "A", seguido del cable negro.</p> <p>Apriete la tuerca "A" con el prensaestopa.</p>	
	<p>Coloque la caja contra el poste.</p>	
	<p>Coloque los pernos alrededor del poste e introdúzcalos en la caja.</p>	

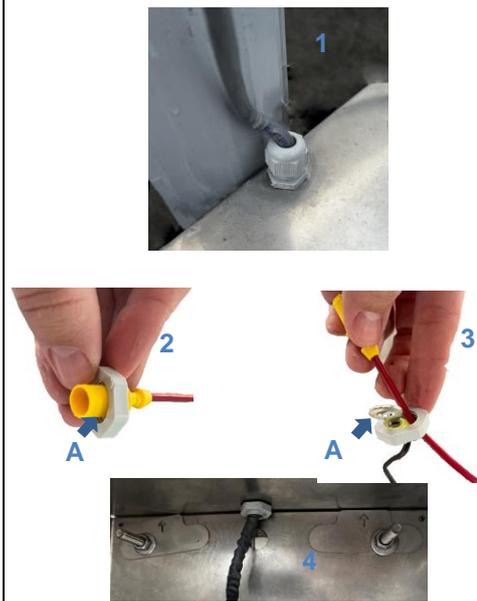
	<p>Introduzca las pletinas de fijación, las arandelas y las tuercas y apriételas desde el interior de la caja.</p>	
--	--	--

4.4.2 Instalación de la caja (Fijación con bridas metálicas)

<p>Caja de la batería</p>	<p>Fije los dos pies de apoyo a la parte inferior de la caja de la batería, ajustando su altura con respecto al suelo según sea necesario. Para ello, apriete o afloje las tuercas con una llave fija de 17 mm.</p> <p>Si la instalación de los pies de apoyo no es posible debido a la configuración específica de su emplazamiento, su uso no es obligatorio.</p>	
	<p>Coja el cable de interconexión de la batería que ha conectado previamente al conector de salida del EVOCITY.</p>	
	<p>Afloje la tuerca "A" del prensaestopa. A continuación, retire el cable negro, seguido del cable rojo para poder extraer el portafusibles.</p>	

Pase el cable de interconexión de la batería por el interior de la caja utilizando el orificio situado en la parte superior de la caja. A continuación, introduzca primero el cable rojo en la tuerca "A", seguido del cable negro.

Apriete la tuerca "A" con el prensaestopa



Fije las abrazaderas tejanas con los tornillos de cuello cuadrado colocando las abrazaderas en la parte posterior de la caja e introduciendo después los tornillos. A continuación, desde el interior de la caja, inserte la pletina de fijación, seguida de la arandela y después la tuerca. A continuación, apriete la tuerca con una llave con trinquete.



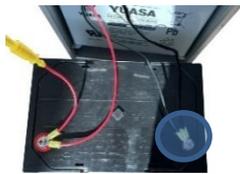
Coloque la caja contra el poste.

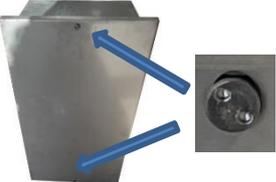


INSTALACIÓN DE LAS BATERÍAS	<p>A la altura de las abrazaderas superior e inferior, coloque las bridas metálicas dentro de las abrazaderas tejanas, ajustándolas alrededor del poste y luego apriete las bridas.</p> <p>Si fuera necesario, no dude en ajustar la longitud de la brida en función del diámetro de su poste.</p>	
------------------------------------	--	---

4.4.3 Instalación de las baterías (👤 👤)

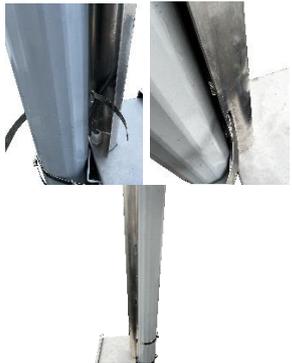
Antes de efectuar cualquier tipo de intervención en las baterías, es necesario que desconecte los fusibles.

INSTALACIÓN DE LAS BATERÍAS	<p>Conecte los cables puente a la primera batería respetando el código de colores: conecte el cable rojo al terminal rojo y el cable negro al terminal negro.</p> <p>Una vez que los cables estén bien sujetos, introduzca la batería en el compartimento inferior de la caja de la batería.</p>	
	<p>Conecte el polo "rojo" de la segunda batería con el cable puente rojo de la primera batería y el cable rojo de la caja.</p>	
	<p>Conecte el polo "negro" de la segunda batería con el cable puente negro de la primera batería y el cable negro de la caja.</p>	
	<p>Después de conectar todos los cables, coloque la batería en el compartimento superior de la caja de la batería.</p>	

	<p>Sujete firmemente el cable de los portafusibles por cada extremo y, a continuación, tire de él para abrirlos.</p>	
	<p>Introduzca los fusibles.</p>	
	<p>Vuelva a cerrar los portafusibles.</p>	
	<p>Vuelva a cerrar la puerta de la caja de la batería y asegúrela apretando los dos tornillos de seguridad. También puede colocar un candado (no incluido) para mayor seguridad.</p>	

4.5 Instalación de las canaletas

<p>INSTALACIÓN DE LAS CANALETAS</p>	<p>Una vez fijados la caja de la batería, el EVOCITY y conectados a través del cable de interconexión de la batería, ya puede instalar las canaletas para esconder el cable de interconexión.</p>	
--	---	---

	<p>Coloque el cable de interconexión en el interior de la canaleta y, a continuación, introduzca la brida metálica* o el fleje* en las muescas, teniendo cuidado de no pinzar el cable.</p> <p>* No incluidos</p>	
	<p>Apriete los elementos de fijación con cuidado de colocar la canaleta a la altura del prensaestopa.</p>	
	<p>Dependiendo del tipo de poste utilizado y de la altura de instalación, puede ser necesario recortar las canaletas.</p>	

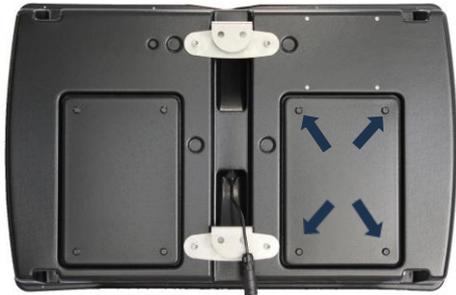
4.6 Resultado final de la instalación





5. PUESTA EN MARCHA

5.1 Primer encendido

PRIMER ENCENDIDO	<p>Abra el compartimento trasero del EVOCITY.</p>	
	<p>Coloque el dial de modo en la posición "ON".</p>	
	<p>El EVOCITY mostrará tres puntos en la esquina inferior derecha de la pantalla.</p>	
	<p>Ahora ya puede ponerse en contacto con el Servicio postventa de Elan City a través de la siguiente dirección de correo electrónico: postventa@elancity.es para activar su EVOCITY y obtener sus credenciales de acceso a la página web https://evocity.elancity.eu</p>	

5.2 Dial de modo

El dial de modo se encuentra en la parte trasera del dispositivo, en el compartimento derecho. Permite configurar el producto en diferentes modos de funcionamiento.

Dial de modo		
	OFF	Pantalla informativa apagada
	ON	Modo de funcionamiento normal
	O/F	Modo mantenimiento (solo para Servicio postventa)
	Test	Modo de diagnóstico de fábrica (utilizar a petición del Servicio postventa)
	Demo	Modo de prueba
	D2	Modo de prueba con un 10 % de brillo
	D3	Modo de prueba con un 100 % de brillo
El modo de prueba es idéntico al modo "ON". Sin embargo, el brillo de la pantalla se bloquea a un valor predefinido. Estos modos pueden ser útiles, por ejemplo, para una presentación del producto en interior.		

6. MANTENIMIENTO DEL DISPOSITIVO

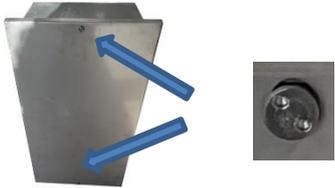
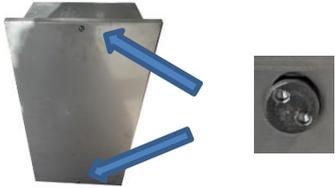
Baterías y panel solar

Asegúrese de que el panel solar no esté situado en una zona sombría (debajo de árboles, cerca de edificios altos, etc.), cubierto de nieve en invierno o cubierto de polvo que afecte a la transmisión de la luz. Limpie regularmente la superficie expuesta a la luz solar y compruebe el estado de las baterías con un multímetro digital.



Las operaciones llevadas a cabo en material eléctrico están sujetas a autorización. Recuerde consultar y cumplir con la normativa vigente.

Sustitución de los fusibles 6 x 32 mm calibre 8A

SUSTITUCIÓN DE LOS FUSIBLES	Abra la puerta de la caja de la batería.	
	Abra los dos portafusibles amarillos sujetando el cable por cada extremo y tirando de él.	
	Retire los fusibles que haya que sustituir.	
	Introduzca los nuevos fusibles.	
	Vuelva a cerrar los portafusibles.	
	Vuelva a cerrar la puerta de la caja de la batería y asegúrela apretando los dos tornillos de seguridad.	

Actos de vandalismo

La pantalla informativa EVOCITY está diseñada para resistir a los actos de vandalismo moderados del mismo modo que las señales de tráfico. En caso de daños importantes, será necesaria su reparación o sustitución. No dude en ponerse en contacto con nuestro Servicio postventa para obtener peritaje antes de la reparación.

Cualquier daño provocado en las piezas externas también debe ser tratado por personal cualificado.



7. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

TABLA DE CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

ALIMENTACIÓN	Fuente principal	Panel solar 12 V 215 W (PERC) monocristalino
	Batería (Tipo, Tensión, Capacidad)	Plomo, 2 x 12 V 80 Ah
	Seguridad eléctrica	Fusible estándar 6 x 32 mm 8A

EVOCITY	Material (carcasa)	ABS / PMMA – Anti-UV / Parte delantera de policarbonato
	Dimensiones	1100 (ancho) x 714 (alto) x 135 mm (profundidad)
	Color	Negro

Pantalla	Resolución	96 x 64 leds
	Dimensiones	960 x 640 mm
	Número de leds	6144

CONECTIVIDAD	Conexión 4G	
	Servidor Web: https://evocity.elancity.eu	
	Ethernet (opcional)	

Normas	Viento	Viento máximo constante: 150 km/h Ráfaga máxima de viento 160 km/h
--------	--------	---

INTERFAZ WEB	Creación de mensajes	Mensajes de texto variados (ocio, señalización, entretenimiento, etc.)
		Posibilidad de añadir iconos
		Difusión en horas y fechas concretas
		Gestión de la prioridad del mensaje (prioritaria, normal, periódica)
	Difusión	Transmisión a toda la flota o a una sola EVOCITY
		Simulación de la visualización de los mensajes antes de su emisión
		Lista e historial de mensajes creados
	Gestión y Perfil	Gestión de la flota
		Idioma

8. MANUALES

8.1 MANUALES DE INSTALACIÓN Y DE INSTRUCCIONES

Nuestros manuales de instalación y de instrucciones están disponibles en nuestra página web <https://www.elancity.es/>, apartado "Nuestros servicios" > "Área de clientes".



The screenshot shows the ElanCity website header with the following elements:

- ElanCity logo
- Navigation menu: Nuestros productos, Nuestro acompañamiento, **Nuestros servicios**, Elan City
- Yellow button: Solicitar un presupuesto
- Service area: Servicio postventa y atención al cliente (Si necesita ayuda, estamos a su disposición)
- Link: Solicitar asistencia (Contactar con el servicio postventa)
- Highlighted link: **Área de clientes** (Software, manuales de uso, etc.)

9. SERVICIO POSVENTA

El Servicio postventa de los productos que pueden repararse dentro o fuera de la garantía del fabricante, la gestión de las piezas de recambio, el software de a bordo y los manuales de instalación/instrucciones corren a cargo de nuestro departamento de Servicio posventa, cuyos datos de contacto se indican a continuación.



C. de Velázquez, 80

5º Izquierda

28001 Madrid

¿Tiene alguna pregunta?

Póngase en contacto con nosotros de lunes a viernes
De 9:00 a 12:30 y de 13:30 a 17:30

Correo electrónico: postventa@elancity.es

9.1 Términos y condiciones

Además de la garantía legal de conformidad, por defectos y/o fallos ocultos (artículos 1641 a 1649 del Código civil francés), Elan City ofrece una garantía contractual de 12 meses, es decir, una garantía total de 24 meses a partir de la fecha de entrega del producto.

Esta garantía incluye el suministro de las piezas de recambio, los gastos de mano de obra necesarios para sustituirlas, así como los gastos de recogida y de devolución del paquete desde/hasta nuestro taller de acuerdo con las condiciones de devolución del Servicio posventa establecidas en este documento.

Excepcionalmente, el periodo de garantía de los accesorios es de:

- Dos (2) años para los paneles solares, con servicio de recogida y de devolución incluidos.
- Seis (6) meses para otros consumibles, y en particular, para las baterías.

9.1.1 Exclusiones de la garantía

- Averías por rotura, caída o impacto.
- Uso o manipulación indebidos o modificaciones no autorizadas.
- Litigios de transporte derivados de un embalaje negligente que no cumpla los requisitos de devolución de nuestro Servicio posventa.
- Averías ocasionadas por una conexión incorrecta o por una inversión de la polaridad de los cables de las baterías.
- Instalación que no cumple con nuestras recomendaciones de instalación, falta de mantenimiento o modificación.
- Los accesorios y las piezas desgastadas no están cubiertos por la garantía (por ejemplo, las baterías con más de 6 meses de uso).
- Apertura del producto y desmontaje de sus piezas.

Todo dispositivo no cubierto por la garantía será objeto de un presupuesto de reparación para cubrir los gastos de transporte de ida y vuelta, así como de diagnóstico completo. Una vez validado el presupuesto por el cliente, Elan City procederá a la recogida y al diagnóstico del equipo. A continuación, se enviará al cliente un segundo presupuesto de las piezas de recambio. El cliente tendrá la opción de validar el presupuesto, rechazarlo o aceptar la destrucción del equipo.

9.2 Avería durante el periodo de garantía

9.2.1 Definición

Cualquier dispositivo averiado a partir de la fecha de entrega y dentro del periodo de garantía de 24 meses se considerará un producto defectuoso y será cubierto por la garantía del fabricante.

Se considerará un producto defectuoso aquel en el que Elan City haya podido realizar pruebas conjuntamente con el cliente.

9.2.2 Procedimiento

El cliente informará a nuestro Servicio postventa por teléfono o por correo electrónico especificando la avería observada. Nuestro técnico realizará un diagnóstico a distancia. El cliente se compromete a proporcionar todos los recursos necesarios para llevar a cabo estas pruebas de primer nivel (electricidad, informática, etc.).

En caso de avería del equipo, el cliente recibirá un correo electrónico con un formulario que deberá rellenar sobre las condiciones de devolución del equipo.

Una vez que el cliente haya firmado y fechado este formulario, nuestro departamento de logística tramitará la solicitud lo antes posible y organizará la recogida del paquete con nuestro transportista autorizado.

Naturalmente, el fabricante no podrá dar cobertura de garantía a ningún dispositivo que no presente ningún fallo de funcionamiento. Nuestro Servicio postventa informará al cliente enviándole un

presupuesto correspondiente a los gastos de envío de ida y vuelta de la mercancía, así como a los gastos de peritaje.

Las solicitudes incompletas tardarán más tiempo en procesarse.

9.2.3 Plazo medio de reparación (indicativo)

Hay que esperar 5 días laborables a partir de la fecha de recepción de la mercancía. En cualquier caso, hacemos todo lo posible por reducir estos plazos de acuerdo con nuestros imperativos.

9.3 Dispositivo averiado sin garantía del fabricante

9.3.1 Definición

Cualquier dispositivo que se averíe después del periodo de garantía contractual de 24 meses o que esté excluido de la garantía se considerará averiado fuera de la garantía del fabricante. Los gastos de devolución ida/vuelta, mano de obra y piezas de recambio correrán a cargo del cliente.

9.3.2 Procedimiento

El cliente informará a nuestro Servicio postventa por teléfono o por correo electrónico especificando la avería observada. Un técnico le guiará a través del proceso de reparación ofreciéndole diferentes soluciones.

Se le proporcionará un presupuesto para la devolución y peritaje de su producto. Una vez en el taller, se le enviará por correo electrónico un presupuesto de las piezas de recambio.

9.3.3 Suscripción la ampliación de garantía

Definición

La ampliación de garantía puede contratarse al final de la garantía inicial de 24 meses y/o posteriormente. Este contrato amplía la garantía de su producto hasta 72 meses más de la garantía inicial.

Ampliación de garantía

Este contrato incluye:

- El servicio de recogida y de devolución
- La sustitución de las piezas de recambio y la mano de obra

Para más información, póngase en contacto con nuestro Servicio postventa a través de la siguiente dirección: postventa@elancity.es

9.4 Condiciones de devolución Servicio postventa

9.4.1 Definición

Para toda solicitud de devolución de un dispositivo para su reparación, modificación o revisión general, deberá seguir obligatoriamente una serie de instrucciones para garantizar que el paquete llegue en las mejores condiciones posibles.

El solicitante se compromete a cumplir las condiciones de transporte que figuran a continuación. En caso de no cumplir estas condiciones, el cliente será considerado el único responsable (no podrá alegarse la responsabilidad del transportista ni la de Elan City). Por ello, en caso de litigio con el transportista, el remitente se compromete a pagar los gastos derivados de la restitución del dispositivo en condiciones de funcionamiento.

Condiciones de transporte

- No deben viajar baterías en el dispositivo ni en su embalaje.
- El dispositivo debe viajar obligatoriamente en su embalaje original con sus espumas protectoras. Si no se conserva ningún embalaje, se enviará al cliente un presupuesto para un embalaje adecuado, incluido su seguro.
- Si el paquete se coloca en un palé, éste debe ser retractilado/sellado antes del envío.
- El embalaje debe estar bien cerrado con cinta de seguridad en ambas direcciones.
- Las espumas protectoras deben rodear perfectamente el dispositivo, protegiendo las cuatro esquinas.

9.5 Piezas de recambio

Cualquier pieza de recambio o accesorio puede solicitarse a nuestro Servicio postventa. Los gastos de transporte correrán a cargo del cliente.

9.6 Mantenimiento a cargo de una empresa externa

Elan City es la única empresa capaz de suministrar piezas de recambio y efectuar reparaciones en garantía, fuera de garantía o durante el periodo de garantía ampliada. Sin embargo, en caso de que Elan City recurriera a los servicios de una empresa externa, el cliente sería notificado con antelación. Ninguna empresa tiene derecho a ofrecer un servicio durante el periodo de garantía o de ampliación de garantía.

9.7 Normas

Todas las certificaciones están disponibles en nuestra página web <https://es.elancity.com/area-clientes/>