

PREGUNTAS FRECUENTES

Envío, Comercio Electrónico y Derechos del Consumidor Electro Ride Bike

Conforme a la Ley 1480 de 2011 — Estatuto del Consumidor y normativa SIC

Datos del Comerciante (Art. 50, Ley 1480/2011 — Información mínima obligatoria en comercio electrónico)

De conformidad con el artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, todo proveedor que opere a través de medios electrónicos debe poner a disposición del consumidor, de manera permanente, fácil y accesible, la siguiente información:

Razón social o nombre comercial:	Electro Ride Bike
NIT / CC:	80.069.990
Dirección física:	Transvesal 69 # 68 - 20
Ciudad / Municipio:	Bogotá
Departamento:	Distrito Capital (D.C.)
Teléfono de contacto:	305 460 6886
Correo electrónico:	electroridebike@gmail.com
Sitio web oficial:	https://electroridebike.cercia.co
Horario de atención al cliente:	L-V 8 AM – 8 PM, S-D 8 AM 6 PM
Fecha de actualización del FAQ:	01/05/2026

⚖ Referencia normativa: Art. 50, Ley 1480/2011 | Circular Única SIC Título V | Resolución SIC 24509 de 2019.

Sección 1 — Información sobre los Productos

1

¿Qué tipos de bicicletas eléctricas venden en Electro Ride Bike?

Ofrecemos una amplia gama de bicicletas eléctricas que incluye:

- Bicicletas de montaña eléctricas
- Bicicletas de paseo eléctricas
- Bicicletas plegables eléctricas
- Bicicletas de carga eléctricas

- Accesorios y repuestos

Conforme al artículo 23 de la Ley 1480 de 2011, cada producto publicado en nuestro sitio web incluye información veraz, clara y suficiente sobre sus características, especificaciones técnicas, precio total (incluidos impuestos) y condiciones de venta.

2 ¿Cómo puedo saber qué talla de bicicleta eléctrica es la adecuada para mí?

Recomendamos consultar la guía de tallas disponible en la página de cada producto. También puede contactar a nuestro equipo de atención al cliente, quienes le orientarán según su altura y tipo de uso previsto.

Importante: si el producto recibido no corresponde a la talla o referencia indicada en el momento de la compra, el consumidor tiene derecho a la reposición, reparación o devolución conforme a la Política de Devoluciones y a los artículos 10 y 11 de la Ley 1480 de 2011.

3 ¿Cuál es la autonomía de las bicicletas eléctricas?

La autonomía varía según el modelo, el terreno, el peso del ciclista y el nivel de asistencia utilizado. En la descripción de cada producto encontrará la estimación de autonomía bajo condiciones estándar de prueba.

⚠ Las cifras de autonomía son estimadas. El desempeño real puede variar. Electro Ride Bike no garantiza una autonomía exacta bajo todas las condiciones de uso.

4 ¿Cómo se carga la batería de una bicicleta eléctrica?

La batería se carga conectándola a un enchufe doméstico estándar (110V/220V según el modelo) utilizando el cargador incluido en la caja del producto. El tiempo de carga varía según la capacidad de la batería y se especifica en el manual de cada modelo.

Para mayor información de seguridad eléctrica, consulte el manual de usuario incluido en el empaque.

Sección 2 — Proceso de Compra y Pago

5 ¿Cómo puedo realizar una compra en Electro Ride Bike?

Puede realizar su compra a través de nuestro sitio web oficial. El proceso es el siguiente:

- Seleccione el producto y agréguelo al carrito de compras.
- Complete el formulario con sus datos de envío y contacto.

- Seleccione el método de pago.
- Revise el resumen del pedido (productos, precio unitario, impuestos, costo de envío y total).
- Confirme su pedido. Recibirá un correo electrónico de confirmación con el número de orden.

Conforme al artículo 50 de la Ley 1480/2011, antes de finalizar la compra se le mostrará el precio total a pagar, incluyendo todos los cargos adicionales.

6 ¿Qué métodos de pago están disponibles?

Aceptamos los siguientes medios de pago (marque los habilitados y complete los datos):

- Tarjeta de crédito: _____
- Tarjeta débito: _____
- PSE (Pagos Seguros en Línea)
- Contra entrega: _____
- Transferencia bancaria: _____
- Otro: _____

Todos los pagos en línea se procesan a través de plataformas seguras con cifrado de datos. Electro Ride Bike no almacena datos de tarjetas de crédito o débito de sus clientes.

7 ¿Ofrecen financiamiento para la compra de bicicletas eléctricas?

Sí, ofrecemos opciones de financiamiento a través de los siguientes proveedores (complete según aplique):

- Entidad financiera aliada: _____ Ninguna _____
- Número de cuotas disponibles: _____ Ninguna _____
- Tasa de interés aplicable: _____ Ninguna _____

Conforme a la Ley 1555 de 2012 y normativa del Banco de la República, el consumidor tiene derecho a recibir información clara sobre el costo total del crédito, la tasa efectiva anual (TEA) y todos los cargos asociados antes de formalizar el financiamiento.

Sección 3 — Envío y Entrega (Art. 50 num. 4 y Art. 47, Ley 1480/2011)

8 ¿Cuáles son las opciones de envío disponibles?

Ofrecemos las siguientes modalidades de envío:

Modalidad	Tiempo estimado	Costo	Cobertura
-----------	-----------------	-------	-----------

Envío estándar	___ 3 días hábiles	\$ _____	Nacional
Envío exprés	___ 5 días hábiles	\$ _____	Ciudades principales

El costo de envío se calcula y se muestra de forma transparente antes de confirmar el pedido, conforme al artículo 50 de la Ley 1480/2011.

9 ¿Cuánto tiempo tarda en llegar mi pedido?

Los tiempos de entrega dependen de la modalidad de envío seleccionada y del destino del pedido. El plazo inicia desde la confirmación del pago. Los tiempos se entienden en días hábiles y no incluyen festivos.

Electro Ride Bike se compromete a despachar los pedidos dentro de los ___ días hábiles siguientes a la confirmación del pago. En caso de demora injustificada, el consumidor podrá solicitar la resolución del contrato conforme al artículo 10 de la Ley 1480/2011.

10 ¿Cómo puedo dar seguimiento a mi pedido?

Una vez despachado su pedido, recibirá un correo electrónico con el número de guía de seguimiento y el nombre de la transportadora asignada. Puede rastrear el estado de su envío en:

- El sitio web de la empresa de mensajería.
- La sección 'Mis pedidos' en nuestro sitio web.
- Contactando a nuestro equipo de atención al cliente con su número de orden.

Si transcurrido el tiempo máximo de entrega su pedido no ha llegado, contáctenos de inmediato para gestionar la investigación con la transportadora.

11 ¿Electro Ride Bike realiza envíos internacionales?

Actualmente realizamos envíos a los siguientes países y regiones (complete según aplique):

- Países con envío disponible: _____
- Restricciones o condiciones especiales por destino: _____

Los envíos internacionales pueden estar sujetos a aranceles, impuestos de importación y trámites aduaneros del país de destino. Dichos costos adicionales son responsabilidad del comprador. Consulte nuestra página de envíos para obtener tarifas actualizadas.

Nota: En envíos internacionales no aplica el derecho de retracto de la Ley 1480 de 2011 (ley colombiana), salvo acuerdo expreso entre las partes.

Sección 4 — Garantía y Devoluciones (Arts. 7-11 y 47, Ley 1480/2011)**12 ¿Cuál es la política de garantía de las bicicletas eléctricas?**

Todas nuestras bicicletas eléctricas cuentan con:

- Garantía legal mínima conforme a los artículos 7 al 11 de la Ley 1480/2011, que cubre defectos de fabricación o diferencias con las características ofrecidas.
- Garantía comercial del fabricante: consulte la documentación incluida en el producto para los términos específicos por modelo.

En caso de defecto de fabricación, el consumidor tiene derecho a exigir la reparación, el cambio del bien por uno de la misma especie, la devolución del dinero pagado o una reducción proporcional del precio, a su elección.

Vigencia estimada de la garantía por componente (complete según el producto):

Componente	Período de garantía
Motor	___12 meses / años
Batería	___14 meses / años
Controlador	___12 meses / años
Marco / estructura	___12 meses / años
Componentes eléctricos	___6 meses / años
Accesorios incluidos	___1 meses / años

13 ¿Puedo devolver una bicicleta eléctrica si no estoy satisfecho?

Sí. Electro Ride Bike cuenta con una Política de Devoluciones detallada que contempla:

- Derecho de retracto legal: 5 días hábiles para compras a distancia (en línea), conforme al Art. 47 de la Ley 1480/2011.
- Política voluntaria de devolución: hasta 30 días calendario desde la recepción del producto, sujeto a condiciones de estado original y sin uso.

Consulte el documento 'Política de Devoluciones y Derecho de Retracto' disponible en nuestro sitio web para conocer todos los requisitos, plazos y exclusiones aplicables.

Sección 5 — Atención al Cliente y Canales de Contacto (Art. 50 num. 6, Ley 1480/2011)**14 ¿Cómo puedo contactar con el servicio de atención al cliente?**

Electro Ride Bike pone a disposición de sus consumidores los siguientes canales de atención:

Canal	Datos / Horario
-------	-----------------

Teléfono / WhatsApp	___ 305 460 6886 ___
Correo electrónico	___ electroridebike@gmail.com ___
Chat en vivo (sitio web)	___ https://electroridebike.cercia.co ___
Atención presencial	___ L-V 8 AM a 8PM, _S 8 AM a 6 PM_
Horario de atención	___ L-V 8 AM a 8PM, _S 8 AM a 6 PM_
Tiempo máx. de respuesta	___ horas hábiles

Conforme al artículo 50 num. 6 de la Ley 1480/2011, esta información de contacto debe estar disponible de forma permanente y accesible en el sitio web.

15 ¿Qué hago si tengo un problema o queja con mi pedido?

Si tiene algún inconveniente con su pedido, siga estos pasos:

- Contáctenos a través de cualquiera de los canales indicados en la pregunta anterior, indicando su número de orden y descripción del problema.
- Nuestro equipo gestionará su caso en un plazo máximo de ___ días hábiles.
- Si no recibe respuesta satisfactoria, puede escalar su queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).

 *Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) — Entidad de vigilancia y control en materia de protección al consumidor. Sitio web: www.sic.gov.co | Línea gratuita: 01800-910165 | Puede presentar su queja en línea o en las oficinas territoriales de la SIC.*

Sección 6 — Protección de Datos Personales (Ley 1581 de 2012)

16 ¿Cómo protege Electro Ride Bike mis datos personales?

Electro Ride Bike trata los datos personales de sus clientes conforme a la Ley 1581 de 2012 (Ley de Protección de Datos Personales) y el Decreto 1377 de 2013.

- Sus datos se usan exclusivamente para gestionar pedidos, envíos, garantías y atención al cliente.
- No compartimos datos personales con terceros sin su autorización, salvo obligación legal.
- Puede ejercer sus derechos de acceso, corrección, supresión y portabilidad de datos contactándonos en: _____

Nuestra Política de Tratamiento de Datos Personales está disponible en:

⚡ *Nota legal: Este documento es informativo y complementa los términos y condiciones, la política de devoluciones y las políticas de privacidad de Electro Ride Bike. En caso de contradicción, prevalece lo dispuesto en la Ley 1480 de 2011 y demás normas aplicables en Colombia. Última actualización: _____*

Representante Legal / Gerente
[Nombre y firma]

Fecha de aprobación
____ / ____ / ____