



# MONARK®

## CONDICIONES DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Todo requerimiento de servicio técnico, debe ser canalizado para su coordinación con el SAC de Monark, mediante correo electrónico al siguiente contacto:

|                     |                               |
|---------------------|-------------------------------|
| Central Telefónica: | 613-6969                      |
| Correo de grupo:    | serviciotecnico@monark.com.pe |

### Los horarios de programación de correos se detallan a continuación:

Las solicitudes que se reciban de Lunes a Viernes antes de las 3:00 p.m. , serán programadas en 48 horas. Después de las 3:00 p.m., se programaran en 72 horas hábiles. Considerar que si hay feriados o domingo, se considera a partir del primer día hábil.

### Los horarios de atención de oficina SAC se detallan a continuación:

-Lunes a Viernes de 8:30 am a 5:30 pm.

-Sábados de 8:30 am a 12:45 pm.

### Los horarios de visita de los técnicos en campo se detallan a continuación:

-Lunes a Viernes de 9:00 am a 5:00 pm.

-Sábados de 8:30 am a 05:00 pm. (\*sólo se programan atenciones de armados de máquinas)

## COSTO DE ARMADO

| PRODUCTO   | COSTO    |
|--|----------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• BICICLETA</li><li>• GIMNASIO</li><li>• ELÍPTICA</li><li>• TROTADORA</li><li>• SPINNING</li><li>• BANCA</li></ul> | S/.40.00 |



# MONARK®

**Pago de los servicios:** Será bajo las siguientes condiciones:

- A través del SKU en Tienda, pago directo al momento de la compra de nuestro producto en caja (*Valido sólo para tiendas Oechsle*).
- Mediante abono a cuenta recaudadora Monark. Procedimiento de abono deberá ser solicitado al correo de [serviciotecnico@monark.com.pe](mailto:serviciotecnico@monark.com.pe).

**Cobertura de Atención**

**Lima:** Todo Lima Metropolitana sin costo.

Fuera de los límites se considera el siguiente precio por concepto de movilidad, adicional al armado del producto:

| ZONA SUR 'A' | ZONA SUR 'B' | ZONA NORTE 'A' | ZONA NORTE 'B' | ZONA CENTRO |
|--------------|--------------|----------------|----------------|-------------|
| S/.30.00     | S/.50.00     | S/.50.00       | S/.30.00       | S/.30.00    |
| PACHACÁMAC   | SAN BARTOLO  | PARAMONGA      | ANCÓN          | VITARTE     |
| LURÍN        | SANTA MARÍA  | BARRANCA       |                | LURIGANCHO  |
| EL SILENCIO  | PUCUSANA     | HUAURA         | SANTA ROSA     | CHOSICA     |
| PULPOS       | PUERTO VIEJO | HUARAL         |                | CHACLACAYO  |
| PTA HERMOSA  | LEÓN DORMIDO | HUACHO         |                | CIENEGUILLA |
| PUNTA ROCAS  | BUJAMA       |                |                | MANCHAY     |
| PUNTA NEGRA  | CHOCAYA      |                |                |             |
|              | ASIA         |                |                |             |
|              | MALA         |                |                |             |
|              | CHILCA       |                |                |             |
|              | CAÑETE       |                |                |             |



# MONARK®

**Provincia:**

Sujeto a la cobertura sólo en las siguientes ciudades:

|          |           |          |          |          |
|----------|-----------|----------|----------|----------|
| Arequipa | Cajamarca | Cusco    | Chiclayo | Chimbote |
| Huancayo | Huánuco   | Huaraz   | Ica      | Juliaca  |
| Piura    | Pucallpa  | Trujillo |          |          |

Las tarifas son válidas para las capitales de departamento. Si el cliente compra su producto y lo lleva fuera de la Capital de Provincia, el cobro de movilidad será coordinado directamente con MONARK, quien establecerá directamente el precio y la disponibilidad del servicio.

**Garantía de los Equipos MONARK:**

**BICICLETA MONARK**

- CHASIS (MARCO ACERO) Y HORQUILLA DELANTERA
- CHASIS (MARCO DE ALUMINIO) Y HORQUILLA DELANTERA
- DEMAS PARTES Y COMPONENTES

POR VIDA  
POR VIDA  
1 AÑO

**BICICLETA MONARETTE**

- CHASIS MARCO Y HORQUILLA DELANTERA
- DEMAS PARTES Y COMPONENTES

POR VIDA  
6 MESES

**BICICLETA GIANT**

- CHASIS CUADRO DE ALUMINIO Y FIBRA DE CARBON
- CHASIS CUADRO DOWNHILL DE DESCENSOS
- DEMAS PARTES Y COMPONENTES

POR VIDA  
3 AÑOS  
1 AÑO

**MONARK FITNESS (GYM, ELIPTICAS, BANCAS, TROTADORAS, SPINNING BIKES)**

- CHASIS
- DEMAS PARTES Y COMPONENTES

POR VIDA  
6 MESES



# MONARK®

## Condiciones de Servicio:

- a) El Cliente deberá presentar, al Técnico, la boleta de venta o factura a fin de verificar el pago realizado por el armado. En caso de no poder verificar el pago efectuado, no se procederá con el servicio.
- b) Todo cambio y/o devolución de producto, debe ser sustentado por una verificación técnica de Monark, para poder contar con la autorización de la misma.
- c) Si la máquina es armada por un tercero y no por el Técnico de Monark, se invalida automáticamente la garantía. Los promotores asignados a la venta de nuestros productos sólo están autorizados a realizar esta labor de impulsación, no debiendo realizar funciones técnicas.
- d) La garantía no cubre desgaste ni defectos derivados del uso normal del equipo.
- e) Los equipos MONARK FITNESS están diseñados únicamente para uso doméstico.
- f) MONARK no garantiza aquellas piezas o partes que presenten desperfectos, problemas de pintura, rayones, daños producidos por el transporte posterior a la compra y/o faltante de accesorios; tampoco si la caja o embalaje presenta golpes o signos de haber sido manipulado.
- g) La garantía quedará sin efecto por humedad, exceso de calor y/o ambientes salinos.
- h) El servicio de armado a nivel nacional, así como la movilidad del personal técnico fuera de Lima Metropolitana y zonas de cobertura en Provincia, está sujeto a un costo. Para mayor detalle contactase a nuestra central telefónica 613-6969 o al correo de grupo [serviciotecnico@monark.com.pe](mailto:serviciotecnico@monark.com.pe).

## Repuestos:

- Lima: Si la máquina requiere cambio de repuesto, el tiempo de reposición será máximo de 48 a 72 horas.
- Provincia: El cambio de repuestos se llevara a cabo en un plazo máximo de 5 (cinco) días hábiles. Para los equipos como Trotadoras Eléctricas, estas deberán ser enviadas vía CD de Tienda para su reparación en Lima.

## Sobre las Exhibiciones en Tienda:

- Las máquinas en exhibición no tendrán garantía, sólo se cubrirá desgaste de uso en éstas y de haber piezas faltantes o que implique reparación (pintura o soldadura), el servicio de reparación será cotizado y enviado a la Tienda para su respectiva confirmación e inicio de trabajo.