

CONDICIONES DE SERVICIO DE ATENCION 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

Sábado 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 5:00 pm ***solo se programa atenciones de armados de máquinas.**

Costo de armado

PRODUCTO	COSTO
BICICLETAS GIMNASIO ELIPTICA TROTADORA SPINNING BANCA	S/. 40.00

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 solo para tiendas Oechsle**).
- Mediante abono a cuenta recaudadora Monark. Procedimiento de abono deberá ser solicitado al correo de 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 S/30.00	Zona Sur B S/50.00	Zona Norte A S/50.00	Zona Norte B S/ 30.00	Zona Centro S/30.00
Pachacamac	San Bartolo	Paramonga	Ancon	Vitarte
Lurín	Santa María	Barranca		Lurigancho
El Silencio	Pucusana	Huaura		Chosica
Pulpos	Puerto Viejo	Huaral		Chaclacayo
Punta Hermosa	León Dormido	Huacho	Santa Rosa	Cieneguilla
Punta Rocas	Bujama			Manchay
Punta Negra	Chocaya			
	Asia			
	Mala			
	Chilca			
	Cañete			

Provincia:

Sujeto a la cobertura solo 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 POR VIDA
- ✓ CHASIS (MARCO DE ALUMINIO) Y HORQUILLA DELANTERA POR VIDA
- ✓ DEMAS PARTES Y COMPONENTES 1 AÑO

- ✓ **BICICLETA MONARETTE**
- ✓ CHASIS MARCO Y HORQUILLA DELANTERA POR VIDA
- ✓ DEMAS PARTES Y COMPONENTES 6 MESES

- ✓ **BICICLETA GIANT**
- ✓ CHASIS CUADRO DE ALUMINIO Y FIBRA DE CARBON POR VIDA
- ✓ CHASIS CUADRO DOWNHILL DE DESCENSOS 3 AÑOS
- ✓ DEMAS PARTES Y COMPONENTES 1 AÑO

- ✓ **MONARK FITNESS (GYM, ELIPTICAS, BANCAS, TROTADORAS, SPIN BIKES)**
- ✓ CHASIS POR VIDA
- ✓ DEMAS PARTES Y COMPONENTES 6 MESES

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.

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.