

## CONDICIONES DE SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE

Todo requerimiento de servicio técnico, debe ser canalizado para su coordinación con el SAC de Monark, accediendo al siguiente link:

Central Telefónica:	<b>613-6969</b>
Servicio Técnico:	<a href="https://www.monark.com.pe/servicio-tecnico/">https://www.monark.com.pe/servicio-tecnico/</a>

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

Las solicitudes que se reciban de lunes a viernes antes de las 12:00 p.m. serán programadas en las próximas 48 horas hábiles. Después de las 12:00 p.m. se programaran en las próximas 72 horas hábiles.

**Los horarios de atención del Servicio de Atención al Cliente se detallan a continuación:**

Lunes a Viernes de 08:00 am a 05:00 pm

Sábado de 08:00 am a 12:00 pm

**Costo de Armado**

PRODUCTO	COSTO	PRODUCTO	COSTO
BICICLETA	S/. 40.00	GIMNASIO	S/. 50.00
E-BIKE			
TRICICARGO			
		ELIPTICA	
		TROTADORA	
		SPINNING	
		BANCA	

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

- A través del SKU en Tiendas, pago directo al momento de la compra de nuestro producto en caja.
- Mediante abono a cuenta recaudadora Monark. Procedimiento de abono deberá ser solicitado al siguiente link <https://www.monark.com.pe/servicio-tecnico/>

### Cobertura de Atención

**Lima:** Fuera de los límites detallados en cuadro adjunto se considera el siguiente precio por concepto de viáticos, adicional al armado del producto. Este pago será cobrado por SAC de Monark al momento de coordinar el armado.

**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			

**Provincia:**

Sujeto a la cobertura solo en las siguientes ciudades:

**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 los viáticos 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

<b>BICICLETA GIANT</b>	
✓ CHASIS CUADRO DE ALUMINIO Y FIBRA DE CARBON	POR VIDA
✓ CHASIS CUADRO DOWNHILL DE DESCENSOS	3 AÑOS
✓ DEMAS PARTES Y COMPONENTES	1 AÑO
<b>MONARK FITNESS (GYM, ELIPTICAS, BANCAS, TROTADORAS, SPIN BIKES)</b>	
✓ 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 impulsacion, 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
- h) El servicio de armado a nivel nacional, así como los viáticos del personal técnico fuera de Lima Metropolitana y zonas de cobertura en Provincia, están sujetos a un costo adicional al del servicio de armado. Para mayor detalle contactase a nuestra central telefónica **613-6969**

### **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.

### **Sobre las Exhibiciones en Tienda:**

- ✓ Las máquinas en exhibición tienen garantía funcional, en el caso de faltantes u observaciones estéticas no aplicará la garantía.  
Los servicios de reparación serán cotizados y enviados por el área de post venta a la tienda para su respectiva confirmación e inicio de trabajo.