



SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE

HORARIO DE ATENCIÓN: (LIMA-PROVINCIA)

1. Lunes a Viernes de 8:30 a.m. a 6 p.m. Las solicitudes que se reciben después de las 3.00 p.m., serán atendidas a las 48 horas, o en un plazo máximo de 72 horas (Días Hábiles).
2. Sábados de 8:30 a.m. a 12:30 p.m. Las solicitudes que ingresan después del horario Serán atendidas dentro de 48 horas o en plazo máximo de 72 horas (Días Hábiles)

TELEFONO Y CORREO DE CONTACTO

CENTRAL TELEFONICA	617-3500 (opción 2)
CORREO SAT	serviciotecnico@oxfordperu.com

COSTO DE ARMADO

PRODUCTO	COSTO
ARMADO BICICLETA	S/32.00
ARMADO MAQUINA MUVO	S/42.00
ARMADO MAQUINA SOLE	S/60.00

FORMA DE PAGO

- Lo puede realizar en forma directa a las cuentas de Oxford. Enviar el Boucher de pago al correo: serviciotecnico@oxfordperu.com, con sus datos completos.

FORMA DE PAGO

- Pago directo en tienda al momento de la compra de su producto, a través del SKU (Oechsle, Saga, Paris, Ripley).
- Lo puede realizar en forma directa a las cuentas de Oxford. Enviar el Boucher de pago al correo: serviciotecnico@oxfordperu.com, con sus datos completos.

BANCO	CUENTA CORRIENTE	INTERBACARIO
BCP	193-1924665-0-59	002-193-00192466505912
BBVA	0011-0179-01-00029329	011-179-000100029329-98
SCOTIABNAK	000-5040167	009-220-000005040167-58

SERVICIO EXPRESS:

Las solicitudes de armado serán atendidas dentro de las 24 horas siguientes de haber sido ingresadas, previa coordinación con Oxford.

PRODUCTO	COSTO
ARMADO BICICLETA	S/64.00
ARMADO MAQUINA MUVO	S/80.00
ARMADO MAQUINA SOLE	S/120.00

COBERTURA DE ATENCION

Lima. Todo Lima Metropolitana sin costo.

Fuera del Perímetro, se considera el siguiente costo, por concepto de movilidad.

ZONA NORTE (1)	ZONA NORTE (2)	ESTE	SUR (1)	SUR (2)	BALNEAREOS DEL SUR
ANCON SANTA ROSA VENTANILLA	HUARAL HUACHO HUAURA BARRANCA PARAMONGA	LURIGANCHO CHOSICA SANTA EULALIA CHACLACAYO	PACHACAMAC LURIN MANCHAY CIENEGUILLA	MALA CHILCA CAÑETE CHINCHA	EL SILENCIO PTA HERMOSA PTA NEGRA SANTA MARIA PUERTO VIEJO BUJAMA PULPOS PTA ROCAS SAN BARTOLO PUCUSANA LEON DORMIDO
S/20.00	S/60.00	S/20.00	S/20.00	S/60.00	S/60.00

Provincia.- Cobertura en las siguientes ciudades, dentro del perímetro de la ciudad.

NORTE	SUR	CENTRO	ORIENTE
TUMBES PIURA CHICLAYO CAJAMARCA JAEN TRUJILLO CHIMBOTE	AREQUIPA CUZCO JULIACA PUNO ICA	HUANCAYO HUANUCO	IQUITOS PUCALLPA TARAPOTO

La tarifa es válido en la capital de cada ciudad, si el cliente lleva su producto fuera de la capital, el cobro de movilidad, precio y disponibilidad de servicio, será coordinado directamente con Oxford.

GARANTIA DE LAS BICICLETAS:

BICICLETA GOLIAT

- Chasis (Marco) y Horquilla de acero 12 años
- Cuadro de aluminio (uso recreativo) 03 años
- Partes y Piezas 01 año

- Servicio Gratuito dentro de los primeros 30 días, desde la fecha de compra (Revisión mecánica, ajuste, regulación de cambios y frenos).

Las Bicicleta Goliat están orientadas para uso recreativo

BICICLETA OXFORD

- Marco (dueño original de la bicicleta) De por vida
- Cuadros de Carbono 05 años
- Trenes traseros de Marco, Pivotes y Bujes 12 meses
- Horquilla con amortiguación, Partes y Piezas 06 meses
- Servicio Gratuito dentro de los primeros 30 días, desde la fecha de compra de (Revisión mecánica, ajuste, regulación de cambios y frenos).

Las Bicicleta Oxford están orientadas para uso recreativo

BICICLETA KONA-MERCALLI

- Marco (dueño original de la bicicleta) De por vida
- Cuadros de Carbono 05 años
- Bujes, Pivotes, Basculantes y Culatas 12 meses
- Partes y Piezas 06 meses

- Servicio Gratuito dentro de los primeros 30 días, desde la fecha de compra de (Revisión mecánica, ajuste, regulación de cambios y frenos)

BICICLETA EZ-WAY

- Marco (dueño original de la bicicleta) De por vida
- Cuadros de Carbono 05 años
- Motor y componentes 01 año
- Servicio Gratuito dentro de los primeros 30 días, desde la fecha de compra (Revisión mecánica, ajuste, regulación de cambios y frenos).
- Recomendamos realizar mantenencias preventivas cada 60 horas de uso, o bien 60 días, para prolongar la vida útil de tu bicicleta.

GARANTIA DE LOS EQUIPOS FITNESS:

MAQUINA MUVO

- Chasis De por vida
- Motor Eléctrico y Electrónica 01 año
- Partes y Componentes 06 meses
- Carcasas y Piezas Plásticas Externas 03 meses

MAQUINA SOLE

- Chasis De por vida
- Motor Eléctrico y Componentes Electrónicos 03 años
- Partes y Piezas 03 años

CONDICIONES DE LA GARANTIA

- El cliente deberá presentar su boleta de venta o factura al técnico para solicitar servicio de Técnico.
- La Garantía cubre cualquier desperfecto de Estructura.
- La garantía no cubre desgastes y defectos derivados del uso normal del equipo.
- Los Equipos de Oxford Fitness están diseñados solamente para uso doméstico.
- La garantía quedara sin efecto si el equipo de OXFORD FITNESS es reparado o armado por terceros.
- OXFORD no garantiza aquellas piezas o partes que presenten desperfectos, problemas de pintura, rayones, así como daños producidos por el transporte posterior a su compra.
- La Garantía quedará sin efecto por humedad, exceso de calor, ambientes salinos.

REPUESTOS:

Lima.- Si la Máquina requiere cambio de repuesto, el tiempo de reposición será máximo de 72 horas. (Días hábiles)

Provincia.- El cambio de repuesto, se llevara a cabo en un máximo de 07 días hábiles.

MAQUINAS DE EXHIBICIÓN.- No cuenta con Garantía por ser considerado máquinas de 2° selección, solo se cubrirá desgastes de uso, o implique reparación (solo en exhibiciones de tiendas)

TIPS DE USO Y RECOMENDACIONES

ES IMPORTANTE TENER PRESENTE:

- Si el cliente retira la rueda delantera para transportar la bicicleta, luego Debe de acudir a un servicio técnico para su ajuste
- No mover las palancas de cambios mientras la bicicleta se encuentre detenida. Como consecuencia pierde la regulación del sistema de cambios.
- Para detenerse usar ambos frenos, con esto se evitará una caída.
- Respetar la Intersección mínima de 10 cm. Recomendada para el tubo de sillín.
- La bicicleta tiene el Nro. de serie que tiene la bicicleta que se encuentra bajo la caja del motor. ESTE NUMERO DEBE SER ANOTADO POR EL CLIENTE. Este puede ser de gran utilidad en caso de robo.

EL USO DE TODAS LAS BICICLETAS OXFORD ESTA ORIENTADO A LA RECREACION:

- **DOBLE SUSPENSIÓN** :Suspensión delantera y trasera ayuda a prevenir algún tipo de lesión lumbar y/o de las muñecas , orientada al estilo urbano
- **SUSPENSION DELANTERA:** Bicicleta orientada para la ciudad y superficies planas.
- **FREESTYLE** : Modelo Oxford Freestyle, orientado para los primeros pasos en esta especialidad.
- **VENTAJAS ARO 27.5 Y 29:** Mejor capacidad rodadora y mejor absorción de baches.

UTILIZAR LOS CAMBIOS EN FORMA CORRECTA, SEGÚN LAS SIGUIENTES INDICACIONES



POLITICA DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

- En caso de que tenga algún reclamo sobre su producto, debe de presentarlo dentro de los 07 días calendarios desde su emisión (Presentar Comprobante Original).
- Dependiendo la naturaleza del producto, podrá pasar por servicio técnico. El plazo máximo de atención es de 30 días calendario, en donde se determinará si se procede con el cambio, reparación del producto o devolución de la compra.
- La política de cambio de productos no procede a los productos ya instalados y/o armados, se procederá con la reparación dentro de los tiempos establecidos.
- El producto debe encontrarse en una zona de fácil acceso para su recojo, el personal de transporte retira los productos por ascensores o escaleras (no caracol) y no realiza maniobras que pongan en riesgo al personal y al producto.
- Las devoluciones solicitadas por los clientes, si la tienda acepta, no comunica a Oxford no será aceptado, salvo una coordinación comercial.
- OXFORD no se hace responsable, si tienda actúa, pasa los procedimientos de la garantía,, esto descarta la posibilidad de negociación de los CF, DAP y NC.

