



# MONARK

## CONDICIONES DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

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

**SERVICIO TÉCNICO:** <https://www.monark.com.pe/servicio-tecnico/>

**CENTRAL TELEFÓNICA:** 613-6969

### 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 programarán 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  
Sábados de 08:00 am a 12:00 pm

## COSTOS DE ARMADO

PRODUCTO	COSTO	PRODUCTO	COSTO
-BICICLETA -EBIKE -TRICICARGO	<b>S/40.00</b>	-GIMNASIO -ELÍPTICA -TROTADORA -SPINNING -BANCA	<b>S/50.00</b>

### El pago del servicio de instalación será bajo las siguientes condiciones:

El pago del servicio se realizará al momento de la compra de nuestros productos en las tiendas por departamento.

Asimismo, se podrá efectuar el pago mediante el abono a nuestra cuenta recaudadora, la cual puede ser solicitada a la Central de Servicio al Cliente al 6136969 o en el siguiente link [www.monark.com.pe/servicio-tecnico](http://www.monark.com.pe/servicio-tecnico)



# MONARK

## 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.

ZONASUR "A" S/ 30.00	ZONASUR "B" S/ 50.00	ZONA NORTE "A" S/ 50.00	ZONA NORTE "B" S/ 30.00	ZONA CENTRO S/ 30.00
PACHACÁMAC LURÍN EL SILENCIO PULPOS PUNTA HERMOSA PUNTA ROCAS PUNTA NEGRA	SAN BARTOLO SANTA MARÍA PUCUSANA PUERTO VIEJO LEÓN DORMIDO BUJAMA CHOCAYA ASIA MALA CHILCA CAÑETE	PARAMONGA BARRANCA HUARA HUARAL HUACHO	ANCÓN SANTA ROSA	VITARTE LURIGANCHO CHOSICA CHACLACAYO CINEGUILLA MANCHAY

**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 los viáticos será coordinado directamente con MONARK, quien establecerá directamente el precio y la disponibilidad del servicio.



# MONARK

## **GARANTÍA DE LOS EQUIPOS MONARK**

### **BICICLETA MONARK**

CHASIS (MARCO ACERO) Y HORQUILLA DELANTERA .....	POR VIDA
CHASIS (MARCO DE ALUMINIO) Y HORQUILLA DELANTERA .....	POR VIDA
OTRAS PARTES Y COMPONENTES .....	1 AÑO

### **BICICLETA MONARETTE**

CHASIS MARCO Y HORQUILLA DELANTERA .....	POR VIDA
OTRAS PARTES Y COMPONENTES .....	6 MESES

### **BICICLETA GIANT**

CHASIS CUADRO DE ALUMINIO Y FIBRA DE CARBÓN .....	POR VIDA
CHASIS CUADRO DOWNHILL DE DESCENSOS .....	3 AÑOS
OTRAS PARTES Y COMPONENTES .....	1 AÑO

### **MONARK FITNESS**

(GYM, ELÍPTICAS, BANCAS, TROTADORAS, SPINNINGS)

CHASIS .....	POR VIDA
OTRAS PARTES Y COMPONENTES .....	1 AÑO

### **Condiciones del Servicio:**

A) 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.

B) 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. No aplica para armados de máquinas realizados a través de nuestra asesoría virtual.

C) La garantía no cubre desgaste ni defectos derivados del uso normal del equipo.

D) Los equipos MONARK FITNESS están diseñados únicamente para uso doméstico. 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.

E) La garantía quedará sin efecto por humedad, exceso de calor y/o ambientes

F) 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.