

## POLÍTICAS DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

Considerar que para ejercer el derecho de devolución se debe tener en cuenta los términos incluidos en la Política de Cambios y Devoluciones que se detalla en los siguientes puntos:

- Aplica para compras realizadas en tiendas propias Monark, web Monark y web Giant.
- Todo cambio o devolución se solicitará hasta los 07 días calendario (contabilizados de lunes a domingo incluido feriados), desde la compra del producto, posterior a ese plazo no se aceptará ningún cambio ni devolución. Es indispensable contar con:
  - ▷ El producto debe encontrarse sellado, no debe estar modificado o alterado de su estado original, es decir, con todos los elementos (etiquetas, accesorios, empaques, manuales originales, etc.), debe estar en buen estado, sin uso, limpio.
  - ▷ La documentación original de compra (boleta de venta o factura, guía de remisión).
  - ▷ Identificarse con documento de identidad, pasaporte o carnet de extranjería.
- Existen 2 opciones:
  - ▷ Nota de Crédito - NC: se entregará una nota de crédito por el valor del producto devuelto que podrá ser utilizado para una siguiente compra hasta finalizar el año en el que fue emitida la NC. Se puede utilizar únicamente en las tiendas físicas (enlace de tiendas). Las notas de crédito deben ser canjeadas por un producto de igual o mayor valor, pagando la diferencia.
  - ▷ Reembolso/Devolución: se tramitará el reembolso tan pronto verifiquemos que el producto cumple con las políticas de devolución.
- Si el producto fue vendido con una promoción, la promoción también debe ser devuelta en conjunto con el producto principal. En caso de no contar con dicho producto, Monark procederá a facturar el valor del mismo al precio vigente.
- En caso no cuente con el comprobante de pago, haz clic [AQUÍ](#) para obtenerlo.

La solicitud de cambio o devolución se puede realizar en cualquiera de nuestras tiendas. Monark Perú S.A. podrá rechazar la solicitud de cambio y devolución del producto en el caso se detecte el incumplimiento de las condiciones estipuladas en la presente política. Se pide tener en cuenta las siguientes condiciones:

- **Condiciones para equipos fitness**
  - ▷ El producto debe encontrarse sin uso y contar con todos sus accesorios.
  - ▷ El producto debe contar con todos sus empaques originales y en perfectas condiciones.
  - ▷ Al momento de realizar el cambio se debe presentar el comprobante de pago.
- **Condiciones para accesorios y vestuario**
  - ▷ El producto debe encontrarse sin uso, sin rastro de perfume u olor ajeno a la naturaleza del producto y contar con todos sus accesorios.
  - ▷ El producto debe contar con todos sus empaques originales y en perfectas condiciones.
  - ▷ Al momento de realizar el cambio se debe presentar el comprobante de pago.
- **Condiciones para bicicletas y rodados**
  - ▷ El producto debe encontrarse sin uso y en las condiciones que se entregó (llantas limpias, sin raspones, sin señales de golpe o caída).
  - ▷ Al momento de realizar el cambio se debe presentar el comprobante de pago.



## PRODUCTOS CON OTROS PLAZOS, RESTRICCIONES Y EXCEPCIONES

- Nuestra Política de Cambios y Devoluciones te permite devolver o cambiar un pedido si cambias de opinión durante los primeros 07 (siete) días desde la compra. Esto aplica para la mayoría de nuestros productos, sin embargo, tenemos categorías que cuentan con determinadas restricciones que, por la naturaleza de los productos, no se pueden devolver ni cambiar. Conoce cuáles son:
  - ▷ No tienen devolución o cambio si cambias de opinión:
    - Comestibles como barras energéticas o suplementos.
    - Productos catalogados como DESCUENTO OUTLET: los productos adquiridos con descuento en los Outlets de Monark, se identifica registrando en el comprobante DESCUENTO OUTLET.
    - Repuestos o componentes electrónicos de equipos fitness, e-bikes o e-scooter como baterías, tarjetas, motores, entre otros.

## PLAZOS DE REEMBOLSO

- Los plazos de devolución de dinero se realizan según el medio de pago:
  - ▷ Tarjeta de crédito o débito: 30 días hábiles. Ten en cuenta que este plazo puede variar dependiendo de la entidad bancaria.
  - ▷ Pago efectivo o abono a cuenta: 15 a 30 días hábiles. El reembolso se realizará a través de transferencia interbancaria a la cuenta del titular de la compra.
- El tiempo de devolución de dinero puede variar dependiendo de la entidad bancaria. Si el plazo se cumplió y aún no se visualiza el movimiento en la cuenta, recomendamos contactar directamente con el banco emisor u operador.

## CAMBIO O DEVOLUCIÓN DE PRODUCTOS TRANSPORTABLES

*Para productos de fácil transporte como accesorios, vestuario, rodados, bicicletas*

Podrá solicitar el cambio o devolución del producto en la tienda donde realizó la compra o cualquiera de nuestras sucursales y solicitar la asesoría al encargado de tienda o vendedor. Monark Perú S.A. podrá rechazar la solicitud de cambio y devolución del producto en el caso se detecte el incumplimiento de las condiciones estipuladas en la presente política.

## CAMBIO O DEVOLUCIÓN DE PRODUCTOS NO TRANSPORTABLES

*Para productos de gran volumen como equipos fitness, bicicletas*

Podrá solicitar el cambio o devolución del producto a través de la Central Telefónica de Monark (Perú) S.A.: (01) 613-6969, en caso la compra haya sido a través de nuestra web debe enviar un correo a:

- monark.com.pe: [webmonark@monark.com.pe](mailto:webmonark@monark.com.pe)
- giant-bicycles.com.pe: [webgiant@monark.com.pe](mailto:webgiant@monark.com.pe)

## SOLICITUD DE GARANTÍA

Para mayor detalle revisar el **Certificado de Garantía** del producto, toda solicitud de garantía incluye un proceso de diagnóstico. Puedes revisar los Certificados de Garantía haciendo clic [AQUÍ](#)

## CONOCE NUESTROS CANALES DE ATENCIÓN

Contáctanos y un ejecutivo de nuestro equipo gestionará tu solicitud. Ponte en contacto con nosotros a través de cualquiera de nuestros canales de atención de Servicio de Atención al Cliente (SAC), estamos para ayudarte:

### Central telefónica

Llámanos al (01) 613-6969 de lunes a viernes de 9:00 am a 4:00 pm y sábado de 9:00 am a 12:00 pm



(01) 613 6969



Av. Elmer Faucett 1920  
Callao - Lima



monark.com.pe  
giant-bicycles.com.pe

### **Whatsapp**

Escríbenos por Whatsapp [AQUÍ](#) (+5116136969)

### **Formulario para servicio técnico**

Escríbenos a través de nuestro formulario de atención [AQUÍ](#)



(01) 613 6969



Av. Elmer Faucett 1920  
Callao - Lima



monark.com.pe  
giant-bicycles.com.pe