



## POLÍTICAS DE SERVICIO AL CLIENTE Y POST VENTA

### 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

#### Whatsapp

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

#### Formulario para servicio técnico

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

### TIPOS DE SERVICIO DE INSTALACIÓN

El servicio de instalación es el armado de un producto nuevo (sellado en caja). Aplica para compras en tiendas propias de Monark a nivel nacional o [www.monark.com.pe](http://www.monark.com.pe) o [www.giant-bicycles.com.pe](http://www.giant-bicycles.com.pe). La instalación se programa al momento de la compra del producto y el área de Post Venta se contacta para la coordinación de la misma.

- **Instalación regular:** es aquella que se realiza dentro de las 48 horas posteriores al despacho bajo modalidad regular.
- **Instalación recojo en tienda:** es aquella que se realiza dentro de las 48 horas posteriores al recojo.
- **Instalación punto lejano:** es aquella que tiene fecha de despacho viernes/sábado y se atiende el servicio de instalación el siguiente lunes.
- **Instalación en provincia:** es aquella que se realiza dentro de las 72 horas hábiles partiendo de la fecha de despacho que tienda registra al generar la guía.
- **Instalación en fecha programada:** es aquella en la que el cliente solicita el despacho en una fecha diferida, el servicio de instalación se realiza en un plazo de 24 horas útiles de efectuado el despacho.
- **Armado virtual:** es aquel que realiza el cliente de forma autónoma con la guía de los videos tutoriales sin perder la garantía registrando el equipo previamente haciendo clic [AQUÍ](#) seleccionando en Tipo de Servicio la opción de Armado Virtual. Aplica solo para productos identificados en nuestra web: [www.monark.com.pe](http://www.monark.com.pe) como Armado Virtual. Si requiere asesoría adicional puede llamar al (01) 613-6969.

Para el caso de instalaciones provenientes de compra en retail, se podrá adquirir a través de la central telefónica de Monark (01) 613-6969, en la web del retail o al momento de la compra del producto.



(01) 613 6969



Av. Elmer Faucett 1920  
Callao - Lima



[monark.com.pe](http://monark.com.pe)  
[giant-bicycles.com.pe](http://giant-bicycles.com.pe)

## COSTOS DE INSTALACIÓN

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

- El pago de servicio se realizará al momento de la compra de nuestros productos en las tiendas por departamento. El costo final del servicio se encuentra sujeto a la zona de cobertura & cobros de movilidad técnica, según se detalla en el presente documento.
- Asimismo, se podrá efectuar el pago mediante el abono a nuestra cuenta o pago link, la cual puede ser solicitada a la Central Telefónica: (01) 613-6969 o en el Formulario para Servicio Técnico haciendo clic [AQUÍ](#).
- Para programar la instalación deberá contar con el ticket de compra impreso o digital del Producto adquirido.
- El producto deberá estar ubicado en la zona de instalación, donde usted le dará uso. Tener en cuenta las dimensiones del lugar donde se instalará siendo el espacio mínimo requerido 2m<sup>2</sup>.

PRODUCTO	COSTO
Bicicletas E-Bikes Tricicargo	S/ 40
Gimnasio Elíptica Trotadora Spinning Banca	S/ 50

## SERVICIO DE DIAGNÓSTICO/REPARACIÓN

El servicio de diagnóstico/reparación se refiere al servicio donde el técnico especialista determina si la atención se realizará por garantía o post garantía según los parámetros establecidos en el Certificado de Garantía del producto, ver Certificado [AQUÍ](#).

## COSTO DE SERVICIO DE DIAGNÓSTICO/REPARACIÓN

El pago del servicio de diagnóstico será bajo las siguientes condiciones:

- El servicio de diagnóstico/reparación es válido para servicios fuera del plazo de garantía de la estructura o repuesto.
- El pago de servicio se solicitará llamando a la Central Telefónica: (01) 613-6969 o en el Formulario para Servicio Técnico haciendo clic [AQUÍ](#).
- Asimismo, se podrá efectuar el pago mediante el abono a nuestra cuenta o pago link. Para programar el servicio de diagnóstico/reparación deberá contar con el ticket de compra impreso o digital del Producto.

PRODUCTO	COSTO
Bicicletas E-Bikes Tricicargo Gimnasio Elíptica Spinning Banca	S/ 35
Trotadora	S/ 80

### Nota:

- Si la solicitud de diagnóstico/reparación se encuentra dentro de la vigencia del plazo de garantía de la estructura o repuesto están excluidos del pago por servicio.



## SERVICIO DE MANTENIMIENTO

Servicio de Mantenimiento es a solicitud del cliente o por recomendación del técnico especialista posterior a una visita de diagnóstico/reparación.

Contamos con técnicos debidamente capacitados, en instalaciones adecuadas, con herramientas especiales, equipamientos y repuestos originales. Comuníquese con nuestro Servicio Técnico y programe su mantenimiento llamando al (01) 613-6969 o en el Formulario para Servicio Técnico haciendo clic [AQUÍ](#). La garantía del producto no incluye el servicio de mantenimiento.

## SERVICIO DE ARMADO/DESARMADO

Servicio de armado/desarmado es a solicitud de cliente. El servicio incluye el desarmado total o desarmado por parte del producto, embalado con *stretch film*. No incluye protección de cartón, ni espuma o encajado del producto, asimismo, el servicio no incluye el traslado interno o externo del producto.

## ZONA DE COBERTURA & COBROS DE MOVILIDAD TÉCNICA

Por el momento, los servicios técnicos solo están disponible en algunas zonas del Perú.

### Lima:

Los distritos dentro de la Zona de Cobertura son los detallados en la siguiente tabla, no aplica concepto de movilidad técnica, adicional al servicio.

DISTRITOS DENTRO DE LA ZONA DE COBERTURA		
<b>Concepto de movilidad: Sin costo</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>Barranco</li><li>Bellavista</li><li>Breña</li><li>Callao</li><li>Carabayllo</li><li>Carmen de la Legua</li><li>Cercado</li><li>Cercado de Lima</li><li>Comas</li><li>Chorrillos</li><li>El Agustino</li><li>El Rímac</li><li>Independencia</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Jesús María</li><li>La Molina</li><li>La Victoria</li><li>Lince</li><li>Los Olivos</li><li>Magdalena del Mar</li><li>Miraflores</li><li>Pachacutec</li><li>Pueblo Libre</li><li>San Borja</li><li>San Isidro</li><li>San Juan de Miraflores</li><li>San Luis</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>San Martín de Porres</li><li>San Miguel</li><li>Santa Anita</li><li>Santiago de Surco</li><li>Surquillo</li><li>Villa El Salvador</li><li>Villa María el Triunfo</li><li>Puente Piedra</li><li>San Juan de Lurigancho</li><li>Ventanilla</li><li>Marquez</li><li>Mi Perú</li></ul>

Para los distritos fuera de la Zona de Cobertura dentro de Lima se considera el siguiente precio por concepto de movilidad técnica, adicional al servicio.

DISTRITOS FUERA DE LA ZONA DE COBERTURA				
Zona Sur A S/ 35.00	Zona Sur B S/ 50.00	Zona Norte A S/ 50.00	Zona Norte B S/ 35.00	Zona Centro S/ 30.00
<ul style="list-style-type: none"><li>Pachacamac</li><li>Cerro Azul</li><li>Lurín</li><li>Punta Hermosa</li><li>Punta Negra</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Asia</li><li>Bujama</li><li>Cañete</li><li>Chilca</li><li>Chocaya</li><li>León Dormido</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Barranca</li><li>Canta</li><li>Chancay</li><li>Huacho</li><li>Huaral</li><li>Huaura</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Ancón</li><li>Santa Rosa</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Ate Vitarte</li><li>Cieneguilla</li><li>Chaclacayo</li><li>Chosica</li><li>Huachipa</li><li>Huaycán</li></ul>



<ul style="list-style-type: none"> <li>• Punta Rocas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mala</li> <li>• Pucusana</li> <li>• Puerto Viejo</li> <li>• San Bartolo</li> <li>• Santa María del Mar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Paramonga</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lurigancho</li> <li>• Manchay</li> <li>• Ñaña</li> <li>• Santa Clara – Ate</li> </ul>
---	--	---	--

### Provincia:

Para el caso de provincia, 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 técnica será coordinado directamente con MONARK, quien establecerá directamente el precio y la disponibilidad del servicio. El servicio se encuentra sujeto a la cobertura solo en las ciudades detalladas en la siguiente tabla.

SUJETO A LA COBERTURA SOLO EN LAS SIGUIENTES CIUDADES				
Arequipa Huancayo Loreto Ucayali	Cajamarca Huánuco Piura	Cusco Huaraz Pucallpa	Chiclayo Ica San Martín	Chimbote Juliaca Trujillo

### CONSIDERACIONES GENERALES

- Monark Perú S.A., se exime de responsabilidad por la demora o reprogramación en la atención, cuando se trate de casos fortuitos. Considerando las diferentes variables que componen este servicio.
- El servicio se realiza de lunes a viernes de 8:00am a 5:00pm y sábado de 8:00am a 12:00pm. Considerar que, para cualquiera de los servicios antes señalados, nos resulta imposible comprometer los servicios técnicos (instalaciones, armados, desarmados, reparaciones, etc.) en horarios específicos.
- Sábados, domingos y festivos no son considerados días útiles.
- Los servicios técnicos (instalaciones, armados, desarmados, reparaciones, etc.) se programan según los plazos establecidos en el presente documento. El área de Post Venta se contacta a los números telefónicos registrados para la confirmación de la atención de 24 a 48 horas previas al servicio. Asimismo, el técnico especialista se contacta a los números telefónicos registrados para solicitar la ubicación exacta el mismo día del servicio cuando se encuentre entre 00:30 a 01:00 hora del destino. En caso el cliente no conteste la llamada de confirmación o llamada del técnico especialista, el servicio se reprogramará hasta 48 horas útiles, se enviará un mensaje de WhatsApp al número registrado con la confirmación de reprogramación.
- Los horarios de programación de solicitudes recibidas por call center, correo o formulario:
  - Las solicitudes que se reciban de lunes a viernes antes de las 12:00pm serán programadas en las próximas 48 horas útiles.
  - Después de las 12:00pm se programarán en las próximas 72 horas útiles.
- El servicio de instalación incluye:
  - Revisión del estado del producto.
  - Ensamble, armado completo del producto y confirmación del correcto funcionamiento.
  - El producto deberá estar en el lugar donde será armado (con espacio libre mínimo de 2m<sup>2</sup>).
- Los servicios tendrán una duración aproximada de 1-2 horas, dependiendo del tamaño y complejidad del producto.
- En fechas de campaña o alta demanda (como Cyber, cierrapuertas, Navidad, etc.), Monark Perú S.A. podría reprogramar con el cliente la fecha del servicio en función a la disponibilidad de técnicos.
- **Para la atención del técnico:**
  - ▷ El técnico debe ser atendido por un mayor de edad.



- ▷ El cliente deberá de presentar su Documento Oficial de Identidad - DOI<sup>1</sup> (original, copia o foto) junto con el comprobante de pago (factura o boleta) que valide la identificación del cliente y firmar de manera clara consignando la firma en el informe técnico.
  - ▷ En caso de que el servicio sea atendido por una persona diferente al titular de la compra deberá presentar la siguiente información:
    - DOI (original, copia o foto) de la persona que recibe.
    - DOI (original, copia o foto) del titular de la compra.
    - Comprobante de pago (factura o boleta) que valide la identificación.
- En caso el tercero dé su conformidad consignando su firma en el informe técnico sobre el servicio realizado, entenderemos que el servicio fue ejecutado satisfactoriamente.
- **Para atención de servicios dentro y fuera de la zona de cobertura se debe tener en cuenta lo siguiente:**
    - ▷ El técnico no realiza traslados internos del producto dentro del domicilio, para la instalación el producto debe estar ubicado en la zona de uso.
    - ▷ El personal técnico tiene prohibido recibir propinas, así como también solicitar implementos para realizar el servicio.
  - **Si tuviese un problema con el técnico especialista**, por favor, contáctenos a la Central Telefónica de Monark (Perú) S.A.: (01) 613-6969 y cuéntenos lo que pasó. Nos interesa mejorar y eso lo podemos hacer gracias a sus comentarios.
  - El concepto de movilidad técnica fuera de la zona de cobertura de Lima y provincia tienen un costo adicional al servicio. Para mayor detalle contactarse a través de la Central Telefónica: (01) 613-6969
  - Repuestos:
    - Lima: si la máquina requiere cambio de repuesto, el tiempo de reposición será máximo a 72 horas.
    - Provincia: si la máquina requiere cambio de repuesto, el tiempo de reposición será máximo a 07 (siete) días útiles.
  - Sobre las exhibiciones en Tienda:
    - Los productos de exhibición tienen garantía funcional, en el caso de faltantes que no afecten el funcionamiento del producto u observaciones estéticas no aplicará la garantía.

---

<sup>1</sup>Documento Oficial de Identidad - DOI sea: Documento Nacional de Identidad, Carnet de Extranjería.

