POLIZA DE GARANTIA KONA

CONDICIONES GENERALES:

Esta póliza de garantía adicional es ofrecida por Oxford S.A. en su Calidad de representante de Kona USA. Cubre al dueño original de la bicicleta contra defectos de fabricación y materiales defectuosos. Esta garantía no es transferible a otro dueño en caso de re-venta. El periodo de garantía corre desde la fecha en que el primer dueño compra el producto a Oxford S.A. o a uno de sus revendedores autorizados. Esta garantía no se puede aplicar a los efectos del desgaste normal producto de uso, ni a defectos, problemas de funcionamiento, o fallas que son resultado de negligencia, falta de mantención, alteración, modificación, accidentes, caídas, choques, o mal uso (concepto que incluye pero no se limita a: efectos de competencia ciclísticas de todo tipo, trucos, piruetas, acrobacias, saltos, y el uso comercial o de arriendo) de la bicicleta.

PERIODO DE GARANTÍA

- MARCOS DE ACERO Y ALUMINIO: Kona ofrece garantía por 3 años, al dueño original, comprados a revendedor autorizado de la marca.
- CUADROS DE CARBONO: Kona ofrece una garantía de 3 años en cuadros de este material, fabricados desde 2009 en adelante, comprados a un revendedor autorizado de la marca.
- COMPONENTES KONA: Gozan de una garantía que se extiende por 1 año desde la fecha de compra de la bicicleta en donde vienen montados.
- COMPONENTES ELECTRONICOS DE KONA E-BIKES: Se ofrece garantía de 1 año en el sistema electrónico para defectos de fabricación y materiales defectuosos, los incidentes con el producto derivados de accidentes y errores de uso, no están cubiertos por esta garantía.
- BATERIA E-Bike: 1 año de garantía condicionado a que la batería sea cargada mínimo una vez cada 2 meses.
- BICICLETAS KONA PRE 2009: Garantía de 2 años en cuadro para gamas de DH, FR, Dirt, y Out of Bounds. 4 Años para los modelos pertenecientes a las gamas XC, AM, Trail, CX y Asphalt.

- OTROS COMPONENTES: todos los demás componentes, de otras marcas, tales com transmisión, ruedas, frenos, etc. Están cubiertas por el distribuidor de la marca del componente respectivo, para el territorio de Chile. Oxford S.A. ofrece a sus clientes mediar y tramitar estas garantías hasta 6 meses desde la fecha de compra y solo en los casos en que Oxford S.A. considere que concurre causal de garantía, cubriendo eventuales costos de traslado de componentes desde el distribuidor local de la marca hasta el revendedor autorizado de Kona que procese la garantía. Específicamente, la póliza de garantía Kona no aplica para componentes de otras marcas, quedando estos cubiertos con las garantías legales chilenas y respaldadas por los distribuidores locales de cada marca. Su revendedor autorizado le informara acerca de que empresa es la que respalda cada marca de componentes en caso de requerirlo

LIMITACIONES A LA GARANTÍA

Esta póliza caducara en las siguientes situaciones:

- Abuso del Material (p. ej: uso de bicicleta de Cross Country para Freeride)
- Falta de mantención o uso de componentes no apropiados (p ej instalación hechiza de adaptadores de freno de disco, o horquilla de tipo incorrecto para el tipo de marco)
- Cuadro no adecuado para morfología del usuario. Por ejemplo uso de cuadro talla 16" por parte de usuario de 1,8mts.
- Problemas causados por caídas, choques, o accidentes
- Bicicleta comprada de segunda mano o de un revendedor no autorizado.
- Fatiga de Material: Fallas de material por fatiga en casos donde no se evidencie error en diseño o de material, mano de obra, o fabricación.
- Repintado efectuado por agentes que no son revendedores autorizados por Kona y Oxford S.A.
- Despintado de cuadro y alteración de número de serie del mismo.
- Cualquier alteración o modificación del cuadro o de la estructura de la bicicleta que cambie la forma de trabajo del cuadro.

Procedimiento:

El dueño de una bicicleta Kona que desee hacer un reclamo por garantía, deberá concurrir una alguna de las Tiendas Oxford Store o Servicio Técnico Autorizado Oxford. En este lugar deberá presentar prueba de compra, ya sea boleta/factura o comprobante de pago.

Aquí se generará un Informe de Garantía que se entregará a Kona USA, el cual deberá incluir los siguientes antecedentes:

- Fecha de compra, según documento presentado.
- Nombre modelo, talla marco, año modelo, número de serie
- 4 fotos digitales de buena calidad y bien encuadradas, una de la bicicleta completa, otra del problema en cuestión, otra de la boleta y otra del número de serie en la bicicleta.
- Descripción detallada del problema en la bicicleta

En caso la solicitud de garantía sea hecha fuera de la red de sucursales Oxford S.A, el revendedor autorizado que deba procesar una garantía correspondiente a producto que no haya sido comercializado por su empresa, estará facultado para cobrar los fletes y mano de obra en que deberá incurrir debido al tratamiento de la solicitud de garantía. En ningún caso se podrá cobrar por piezas sustituidas por garantía y en ningún caso se aceptara que las piezas sustituidas no sean entregadas por el cliente para su destrucción y/o estudio.

Plazos, Reparación/Reemplazo/Reembolso y Ofrecimientos Alternativos:

Luego de la entrega del producto a red de atención autorizada, y firma de orden de trabajo de ingreso de la garantía, los pasos siguientes son:

- Dentro de 5 días hábiles, se contactara a cliente indicando si su solicitud de garantía ha sido acogida dentro del marco de esta póliza o no.

- En los casos que la garantía sea aceptada, las avenidas de solución por las cuales Oxford S.A. dará curso a la solicitud son:
- Reparación de producto defectuoso.

- Sustitución por otro producto de igual o mayor valor a público, con iguales o mejores características funcionales. Notar que debido a consideraciones logísticas y de manejo de inventarios, no se puede asegurar que el producto sustituto será de las mismas características estéticas que el original.

- Devolución del monto pagado por el producto.

- En los casos en que el cliente esté dispuesto a pagar un monto diferencial por adquirir un producto de mayor valor, esto será aceptado sujeto a disponibilidad y valorizado a un 30% de descuento sobre el precio a público de la diferencia de valor.

- En los casos en donde el no poder sustituir el producto para el cual fue aceptada garantia, cause que por razones de compatibilidad se deban cambiar componentes originales de la bicicleta, estos deberán ser sustituidos de forma gratuita y por componentes de igual o mayor valor que los originales.

- En casos de no considerarse aplicable la póliza de garantía, el cliente podrá solicitar un descuento llamado Crash Replacement, o reemplazo por accidente) en los repuestos que requiera su bicicleta. Esta condición será evaluada por el receptor del formulario de garantía al momento de efectuar el mismo. Por lo mismo se sugiere ser lo más objetivo posible al momento de presentar la información acerca de los sucesos anteriores a ocurrir el desperfecto que causa la solicitud de garantía. El otorgamiento de este beneficio será evaluado caso a caso.

KONA BICYCLES