Políticas de Garantias.

Apreciado cliente para solicitar cualquier garantía tenga en cuenta:

- Presentar la factura original de compra, en caso de no contar con ella, puede solicitar la copia en su punto de compra.
- La garantía de cualquier producto estará sujeta a un diagnóstico técnico. La cual puede tener una respuesta afirmativa o negativa.
- Toda solicitud será atendida en un tiempo máximo de quince (15) días hábiles siguientes a la recepción del producto, por ello, tenga en cuenta que el producto será remitido al proveedor o fabricante para su diagnóstico técnico y su respectiva reparación si este aplica. En el caso de los accesorios y repuestos como (suspensiones, frenos, palancas de cambios, descarriladores etc.) El proceso de reparación o reposición se realizará dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes contados a partir del día de la recepción de la solicitud. Si el producto no admite reparación, se procederá al cambio por uno nuevo de similares características y del precio pagado. El tiempo máximo de entrega de los marcos de las bicicletas, tenedores, rines y partes para el marco es de treinta (30) a cuarenta y cinco (45) días hábiles, en caso de presentarse alguna novedad con la importación del producto se le notificara con anterioridad al cliente.
- La garantía en los marco **TREK** y **CLIFF** son de por vida contra defectos de fabricación. Para el comprador original de la bicicleta.
- Los marcos se repondrán por la misma referencia o en su defecto por uno similar. **TREK** y **CLIFF** modifica los gráficos y mejora la tecnología con frecuencia. Debido a estos cambios, cabe la posibilidad de que los marcos de las garantías sean de un color diferente al de la bicicleta o de que algún componente no sea compatible con el nuevo marco que se reemplaza, teniendo en cuenta las evoluciones de la marca.

- **TREK y CLIFF**, garantiza la pintura de sus marcos, todas sus piezas y componentes originales durante un período de un (1) año desde la fecha de su primera adquisición (excepto la cadenilla, pacha, bielas por mal ensambladas, pasta de frenos, llantas, neumáticos o cualquier elemento sometido a desgaste por su uso). Las horquillas de suspensión, los amortiguadores y demás componentes de otros fabricantes, estarán cubiertos por la garantía de sus fabricantes originales - o en su defecto - por sus distribuidores oficiales.

- Una vez expire el término de la garantía legal el cliente deberá asumir el pago de cualquier revisión, diagnóstico, reparación y/o repuesto que requiera.

- Los mantenimientos no está incluido dentro la póliza de la garantía, Le recomendamos que el mantenimiento se realice en un taller especializado. Su seguridad depende del correcto mantenimiento de la bicicleta y del personal del taller que dispone de la formación y los conocimientos necesarios.
  Si utiliza la bicicleta con mayor frecuencia realizar mantenimiento preventivo cada 100 horas o antes según el uso que le de y con mayor frecuencia durante las temporadas de invierno o en zonas costeras.

Cuando se presente una garantía con las bicicletas **TREK y CLIFF**, el cliente debe de llevar el rodante a uno de nuestros centros de servicio **BIKE HOUSE SAS**:

ENCUENTRE LA TIENDA MÁS CERCANA A NIVEL NACIONAL.

Bike House – El Poblado

DIRECCIÓN:

Carrera 43 A # 31 – 193

TELÉFONO:

(4) 262 28 20

HORARIO DE ATENCIÓN:

Lunes a Viernes de 9:00 am a 7:00 pm

Sábado de 09:00 am a 6:00 pm

Bike House – Envigado

DIRECCIÓN:

Calle 37 Sur # 37 – 49

TELÉFONO:

(4) 302 28 07

HORARIO DE ATENCIÓN:

Lunes a Viernes de 9:00 am a 7:00 pm

Sábados de 9:00 am a 6:00 pm

Domingos de 9:00 am a 1:00 pm

Bike House – Llanogrande

DIRECCIÓN:

Sector La Amalita KM 2.5, contiguo al Mall Plaza Linares – Rionegro, Antioquia

TELÉFONO:

(4) 562 83 44

HORARIO DE ATENCIÓN:

Lunes a Viernes de 9:00 am a 7:00 pm

Sábados de 8:00 am a 6:00 pm

Domingo | 8:00 am a 2:00 pm

Bike House – Apartado

DIRECCIÓN:

CALLE 100 # 103-39

TELÉFONO:

317 431 93 29

HORARIO DE ATENCIÓN:

lunes a viernes de 9:00AM a 12:30 PM y de 2:00PM a 7:00PM

Sábado de 9:00 am a 7:00 pm

PASTO

DIRECCIÓN:

AV.PANAMERICANA # 26-184-0

TELÉFONO:

(2) 7237538 - 3166223150.

HORARIO DE ATENCIÓN:

Lunes a Viernes de 9am a 7pm

TUNJA

DIRECCIÓN:

Av. Olimpica # 1 -22 Edificio Artek Local 8.

TELEFONO:

(8) 7435748 - 3167540703.

HORARIO DE ATENCIÓN: Lunes a Viernes 9am a 7pm

SANTA MARTA

DIRECCIÓN:

Av. Rodadero Calle 23 # 3 C 80.

TELEFONO:

(5) 4323637 - 3173414617.

HORARIO DE ATENCIÓN: Lunes a Viernes de 9am a 7pm

NEIVA

DIRECCIÓN:

CARRERA 14 # 6 A 36 sector el áltico.

TELÉFONO:

(8) 8659876.

HORARIO DE ATENCIÓN:

Lunes a Viernes 9:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 p.m. a 7:00 p.m.

Sábados de 9:00 a.m. a 7:00 p.m.

BARRANQUILLA

DIRECCIÓN:

Calle 84 # 53 – 55 Altos del Prado

TELÉFONO:

(5) 377 61 68

HORARIO DE ATENCIÓN:

Lunes a Viernes de9:30AM a 1:00 PM y de 2:00PM a 7:00PM

Sábados de 10:00 am a 6:00 pm

CARTAGENA

DIRECCIÓN:

Av. San Martin Carrera 2 # 9 – 148 local 2, Sector Boca grande

TELÉFONO:

(5) 692 37 37 - 318 517 01 62

HORARIO DE ATENCIÓN:

Lunes a Sábado | 10:00 am a 7:00 pm

MANIZALES SECTOR EL TRIANGULO

Dirección: Carrera 23 # 55 A – 35

Teléfono: (6) 883 95 48

Horarios:

Lunes a Viernes

9:00AM a 12:30 PM y de 1:30PM a 7:00PM

Sábados 9:00AM a 6:00PM

YOPAL

DIRECCIÓN:

Carrera 29 # 18 – 92

TELÉFONO:

313 859 08 52

HORARIO DE ATENCIÓN:

Lunes a Viernes 9:00AM a 12:30PM y de 2:00PM a 7:30PM

Sábado 10:00AM a 6:00PM

Festivos 9:00AM a 1:00PM

MONTERÍA

DIRECCIÓN:

Carrera 2da # 45 – 775

TELÉFONO:

(4) 784 02 59

HORARIO DE ATENCIÓN:

Lunes a Viernes de 9 a.m a 7 p.m

Sábados de 9 a.m a 2 p.m

BOGOTA

DIRECCIÓN:

Carrera 14A # 82 – 27 | Bogotá – Cundinamarca

TELÉFONO:

3138611189(1) 738 97 27

HORARIO DE ATENCIÓN:

Lunes a sábado | 10 am a 7 pm

BOGOTÁ

DIRECCIÓN:

Carrera 15 # 106 – 55

TELÉFONO:

(1) 696 79 34

HORARIO DE ATENCIÓN:

Lunes a Sábado de 10:00 am a 7:00 pm

BOGOTÁ UNICENTRO 127

DIRECCIÓN:

Calle 127 # 13 A – 34 Local 101

TELÉFONO:

(1) 358 65 48

HORARIO DE ATENCIÓN:

Lunes a Sábado de 10:00 am a 7:00 pm

CHÍA

DIRECCIÓN:

Km 2 vía Chía – Cajicá. Costado Occidental. | C.C Bazar Calle 86 A # 13 – 42, Local 108

TELÉFONO:

(1) 870 65 17 – 314 459 53 05

HORARIO DE ATENCIÓN:

Lunes a Sábado | 10:00 am a 7:00 pm

Domingo 10:00 am a 2:00 pm

GIRARDOT

DIRECCIÓN:

Calle 22 # 6 – 59

TELÉFONO:

(1) 888 47 01

HORARIO DE ATENCIÓN:

Lunes a Viernes9:00AM a 1:00 PM y de 3:00PM a 7:00PM

Sábado 9:00AM a 1:00 PM y de 2:00PM a 6:00PM

CÚCUTA

DIRECCIÓN:

Av 0 # 19 – 36 Local 2 | Cúcuta – Norte de Santander

TELÉFONO:

318 234 98 99

HORARIO DE ATENCIÓN:

Lunes a Viernes

9:00AM a 1:00 PM y de 3:00PM a 7:00PM

Sábado 9:00AM a 1:00 PM y de 3:00PM a 6:00PM

ARMENIA

DIRECCIÓN:

Avenida Bolívar # 8 Norte – 31 | Armenia – Quindio

TELÉFONO:

(6) 745 05 93

HORARIO DE ATENCIÓN:

Lunes a Viernes | 9:00 am a 12:30 pm y de 2:00 pm a 7:00 pm

Sábados | 9:30AM a 12:00 PM y de 2:00PM a 6:00PM

PEREIRA

DIRECCIÓN:

Calle 14 # 14 – 23 Sector invico

TELÉFONO:

(6) 335 81 86 – 314 395 62 42

HORARIO DE ATENCIÓN:

Lunes a Viernes

9:00AM a 12:00 PM y de 2:00PM a 7:00PM

Sábado 9:30AM a 12:00 PM y de 2:00PM a 6:00PM

BUCARAMANGA

DIRECCIÓN:

Calle 34 # 32 – 69

TELÉFONO:

(7) 691 35 08 – 321 208 84 53

HORARIOS:

Lunes a Viernes 9:00AM a 12:30PM y de 3:00PM a 7:00PM

Sábado10:00AM a 6:00 PM

FLORIDABLANCA

DIRECCIÓN:

Diagonal 30 # 29 – 15

TELÉFONO:

(7) 691 42 09

HORARIO DE ATENCIÓN:

Lunes a Viernes | 9:00 am a 1:00 pm y de 3.00 pm a 7:00 pm

Sábados | 10:00 am a 6:00 pm

IBAGUÉ

DIRECCIÓN:

Avenida 8va # 16 – 06 Interlaken Ibagué – Tolima

TELÉFONO:

(8) 261 41 41

HORARIO DE ATENCIÓN:

Lunes a Sábado | 9:00 am a 12:30 pm y de 2:30 pm a 7:30 pm

CALI SUR

DIRECCIÓN:

Carrera 66 #10 – 66 | Cali – Valle del Cauca

TELÉFONO:

(2) 555 87 07 – 313 848 12 53

HORARIO DE ATENCIÓN:

Lunes a Viernes | 9:00 am a 7:00 pm

Sábados | 9:00 am a 5:00 pm

CALI NORTE

DIRECCIÓN:

Calle 20 Norte # 6 AN – 49 | Cali – Valle del Cauca

TELÉFONO:

(2) 653 13 34

HORARIO DE ATENCIÓN:

Lunes a Viernes | 9:00 am a 7:00 pm

Sábados | 9:00 am a 5:00 pm

TULUÁ

DIRECCIÓN:

C.C Tuluá la 14 – Local 54 | Tuluá – Valle del Cauca

TELÉFONO:

(2) 230 78 55

3178264513

HORARIO DE ATENCIÓN:

Lunes a Sábados | 9:00 am a 12:00 pm y de 2:00 pm a 7:00 pm

Domingos | 12:00 pm a 5:00 pm

GARANTIA SUPLEMENTARIA POR HURTO CALIFICADO POR 3 AÑOS.

BIKE HOUSE S.A.S, otorgará a sus clientes una garantía suplementaria bajo los términos determinados en la presente política y de conformidad con lo establecido en el artículo 13 y 14 de la ley 1480 de 2011. Se le reconoce al cliente en caso de Hurto Calificado, el 60% del valor de la bicicleta adquirida, el cual se abonará para la compra por reposición de una nueva bicicleta, el excedente del valor de la bicicleta, será asumido por el cliente.

TERMINOS Y CONDICIONES PARA EL BONO POR HURTO CALIFICADO
(Sustracción con violencia a las personas o las cosas)
Los términos y condiciones del descuento para todas las bicicletas vendidas por Bike House y distribuidores operan de la siguiente manera

- En el momento que se haga la venta, el cliente se debe comunicar a la línea nacional **01 8000 522 225** ó en Medellin **(4) 3732500** ext. **111** ó **124**, para registrar la bicicleta en un tiempo no mayor a **30** días después de la compra.

- En caso de hurto calificado de la bicicleta aquí descrito, en los términos de la legislación penal vigente en Colombia, al cliente y solo a él, se le otorga un porcentaje de descuento para reposición por compra en **BIKE HOUSE SAS** Del **60%** del valor de la Bicicleta o Marco adquirido inicialmente, el cual en pesos equivale a **$000000** y se aplicara al valor de compra de una nueva bicicleta ó marco de igual o mayor valor, en la misma talla y en la misma categoría **(MTB** por **MTB)** o **(RUTA** por **RUTA**). El excedente del valor del bien, será asumido por el cliente. El descuento por reposición no puede aplicarse a bienes que tengan descuento y/o promociones. El Descuento por reposición no implica * desembolso de efectivo por parte de **BIKE HOUSE SAS.**

Al porcentaje de descuento para reposición por compra puede accederse durante el término de la garantía suplementaria, agotado este término se extingue esta posibilidad. La vigencia de la Garantía **SUPLEMENTARIA**, en los términos de la ley 1480 de 2011, art. 11, será de 3 años para todas las Bicicletas, con un porcentaje de descuento para la reposición por compra del 60%.

La presente Garantía **SUPLEMENTARIA NO** se extiende a la Bicicleta ó Marco que se vende en reposición, en virtud de presentarse sobre el bien aquí descrito un hurto calificado en los términos de la legislación penal vigente en Colombia, no se generara un nuevo porcentaje de descuento para reposición por compra si este es hurtado de nuevo.

El porcentaje de descuento para reposición por compra, en los términos aquí descritos, solamente podrá ser tramitado y solicitado por el comprador inicial, no por herederos, cesionarios, compradores, donatarios, de este etc.

El porcentaje de descuento para reposición por compra solamente se otorga, cuando la Bicicleta ó Marco sea hurtado bajo la conducta punible de Hurto Calificado establecido en el artículo 240 del código penal colombiano.

El cliente deberá realizar la solicitud del porcentaje de descuento para reposición por compra dentro de los diez (10) días siguientes a la ocurrencia del Hurto Calificado, y ante el distribuidor donde adquirió la bicicleta ó Marco.

El porcentaje de descuento para reposición por compra no es acumulable con el programa **CRASHREPLACEMENT**, el cual consiste en ofrecer un descuento del **40%**, sobre el precio público vigente en el momento para reemplazar el marco de su Bicicleta, ya sea fisurado o partido en un accidente.

La reclamación de este descuento debe tramitarse ante **BIKE HOUSE SAS.**
Cra 42 av. Regional # 75-367 bodega 106-107, Itagüí-Antioquia.
Línea de atención al cliente 01 8000 522 225.
Teléfono fijo 3732500 ext. 111 ó 124.
Email: servicioalcliente@bikehouse.com.co

También se puede realizar a través de uno de nuestros canales de venta **BIKE HOUSE SAS,** a nivel nacional**.**

Cordialmente,

Sandra BM.

Sandra Buritica Muñoz

Dpto. Servicio al Cliente

Bike House S.A.S