

## POLIZA DE GARANTIA NS BIKES, CREME, OCTANE ONE

### Condiciones Generales:

Esta póliza de garantía adicional es ofrecida por Oxford S.A. en su Calidad de representante exclusivo para la gama de productos de las marcas "Octane One", "Creme Cycles" y "NS Bikes" fabricados por 7Anna sp. z o. o. sp. k. de Polonia (de aquí en adelante "7anna"), e importados por Oxford S.A. al territorio nacional. 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 algún revendedor autorizado por Oxford S.A. Esta garantía no se puede aplicar a los efectos del desgaste normal producto del uso, ni a defectos, problemas de funcionamiento, o fallas que son resultado de negligencia, falta de mantención, alteración, modificación, accidentes, accidentes fortuitos, caídas, choques, o mal uso (concepto que incluye pero no se limita a: efectos de competencia ciclistas de todo tipo, trucos, piruetas, acrobacias, saltos, y el uso comercial o de arriendo) de la bicicleta. Esta póliza es válida para bicicletas y componentes vendidos con posterioridad al 1 de Enero 2014.

### Condiciones de Garantía:

- La bicicleta, cuadro, o componente debe dejar de usarse en el momento que se evidencia la condición por la cual se solicitará garantía. El seguir usando una bicicleta, cuadro, o componente con daño, será causal de anulación de esta garantía.
- En el caso de bicicletas marca NS Bikes, o Creme, debe ser llenada la tarjeta de garantía con la información de: Fecha de la compra, número de serie del cuadro, modelo de la bicicleta, nombre del comprador, y nombre del revendedor autorizado que efectuó la venta de la bicicleta.
- Las solicitudes de garantía deben ser efectuadas ante el revendedor autorizado que vendió el producto, presentando la tarjeta de garantía correctamente llenada y la boleta o factura de compra.
- Solo se procesarán solicitudes en presencia del producto completo por el cual se solicita garantía. No se aceptará la entrega de bicicletas o componentes incompletos.
- En el caso de bicicletas marca NS Bikes, o Creme, éstas deben ser llevadas a una inspección y servicio de post venta gratuito por parte del revendedor autorizado entre la tercera y quinta semana después de la compra, o al momento de cumplir 50km de uso. Este servicio de postventa debe quedar consignado en la tarjeta de garantía de la bicicleta.
- Esta garantía no cubre los costos derivados de traslados o transporte desde y hacia el revendedor autorizado, si los hubiere.

### Periodo de Garantía:

- CUADROS Y HORQUILLAS:
  - o NS Bikes y Octane One: Horquillas, y cuadros sin suspensión posterior: 1 año. Cuadros con suspensión posterior y modelo Eccentric: 3años
  - o Creme Cycles: Por la vida del dueño original.
- ACABADO SUPERFICIAL y DECORADO: La pintura, acabado o tratamiento superficial, adhesivos, y otros tipos de decoración del cuadro o componente NS Bikes y Octane One, no están cubiertos por esta garantía extendida. Los acabados superficiales, pintura, logotipos, y adhesivos de los productos Creme Cycles, están cubiertos por un periodo de 2 años.
- COMPONENTES NS BIKES, OCTANE ONE, CREME CYCLES: Los componentes de estas marcas tendrán un periodo de garantía de 1 año desde la fecha de compra.
- OTROS COMPONENTES: todos los demás componentes, de otras marcas, o sin marca, tales como transmisión, ruedas, frenos, etc. y que componen las bicicletas NS Bikes y Creme, no están cubiertos por esta póliza de garantía. Su revendedor autorizado le informará acerca de qué empresa es la que respalda cada marca de componentes en caso de existir representante local para Chile.
- Los componentes o cuadros sustitutos por garantía, gozarán de un periodo de garantía igual al periodo restante de garantía del componente o cuadro original, al momento de que éste fue sustituido por garantía.

### Limitaciones a la Garantía:

Esta póliza caducará en las siguientes situaciones:

- **Abuso del Material** p. ej: uso de bicicleta de Cross Country para Freeride. Esta situación será diagnosticada por personal calificado una vez hecha la recepción de la bicicleta.
- **Falta de mantenimiento** o uso de componentes no apropiados (p ej. instalación hecha 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 talla incorrecta.
- Problemas causados por **caídas, choques, o accidentes**
- Bicicleta comprada **desarmada o no completamente armada, de segunda mano, o a 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 7Anna 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.
- El producto fue usado mientras estaba dañado.

### Plazos, Reparación/Reemplazo/Reembolso y Ofrecimientos Alternativos:

Luego de la entrega del producto al revendedor autorizado, y de la firma de orden de trabajo de ingreso de la garantía, los pasos siguientes son:

- Dentro de 5 días hábiles, se notificará 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, Oxford S.A. optará libremente entre las siguientes alternativas para dar cumplimiento a ésta póliza de garantía:
  - o Reparación de producto defectuoso
  - o 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
  - o Devolución del monto pagado por el producto.
  - o En los casos en que el cliente esté dispuesto a pagar un monto diferencial por adquirir un producto de mayor valor que la pieza a reemplazar, esto será aceptado sujeto a disponibilidad y a la diferencia de valor a pagar se le descontará 30%.
- En los casos de garantía aceptada, esta deberá ser solucionada por Oxford durante los 10 días hábiles siguientes a la notificación del cliente. En esta misma instancia, se deberá comunicar al cliente cuál será la alternativa de solución, y el cliente tendrá la opción de exponer su preferencia al respecto (en caso de que solicite cambio por producto de mayor valor, o haya preguntas acerca de tallas o colores), que será tomada en cuenta pero no podrá ser definitiva.
- En los casos en donde el no poder sustituir el producto idéntico para el cual fue aceptada garantía, cause que por razones de compatibilidad se deban sustituir otros componentes originales de la bicicleta, éstos deberán ser sustituidos de forma gratuita y por componentes de igual o mayor valor que los originales. En caso el cliente se niegue a aceptar estas sustituciones, se dará por cumplidas las obligaciones que le caben a Oxford S.A. a la luz de ésta póliza de garantía.
- En casos donde el cliente señale explícitamente estar al tanto de que el daño sufrido por su bicicleta es consecuencia de accidente, se ofrecerá un descuento de un 35% (reemplazo por accidente) por los repuestos marca o cuadro 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 solicitar garantía.
- En los casos en donde se determine que no media un defecto de fabricación ni de materiales, o en que no se encuentre completa la información solicitada para el trámite de garantía, esta será denegada y no habrá ofrecimiento alternativo.