



## **PÓLIZA DE GARANTÍA OXFORD**

### ***Leer antes de iniciar el uso de tu bicicleta.***

Esta Póliza de Garantía es un compromiso de fidelidad de OXFORD hacia ti, nuestro cliente. Revísala y guárdala. La presente póliza cubre fallas de fabricación, material, diseño y mano de obra.

## **PLAZOS DE LA GARANTÍA OXFORD**

- A) Marcos:** Por la vida del dueño original del producto\*, \*\*\*\*, \*\*\*\*\*
- B) Marcos carbono:** 5 años, desde el momento de compra y al dueño original del producto. \*\*\*\*\*
- C) Triángulo trasero, pivotes y bujes de marcos:** \*\* 12 meses\*\*\*, \*\*\*\*\*
- D) Horquilla con amortiguación, partes y piezas:** 6 meses\*\*\*, \*\*\*\*

\*: Oxford S.A. Garantiza por los conceptos anteriormente mencionados, sus marcos de bicicleta, por la vida del dueño original del producto. Éste deberá acreditar su compra mediante factura o boleta de compra original, o bien registrando su bicicleta en el sitio [www.oxfordstore.cl](http://www.oxfordstore.cl), en cuyo caso se dará por acreditada la compra exhibiendo su carnet de identidad.

\*\* : Entiéndase como todo miembro estructural del marco, que no sea el que porta el sillín de la bicicleta, además de los ingenios mecánicos que hacen girar dichos miembros por sobre un eje y que afianzan al mismo respecto de la restante estructura del marco. A modo de ejemplo: culatas, basculantes, pivotes, y bujes.

\*\*\*: Para hacer válida la garantía extendida, más allá de los 3 meses establecidos por la Ley del Consumidor, a los componentes señalados, se deberá presentar la boleta o factura de compra original del producto, o bien registrando su bicicleta en la página web [www.oxfordstore.cl](http://www.oxfordstore.cl), en cuyo caso se dará por acreditada la compra vía carnet de identidad del titular de la bicicleta.

\*\*\*\*: Todo Cambio de piezas después del periodo de garantía legal (3 meses) será por componentes de igual o superior valor y características funcionales, no siempre estéticamente idénticos.

\*\*\*\*\*: Puntera del marco para cambio trasero, no está cubierta por la garantía.

Oxford S.A. entregará toda bicicleta comprada de forma presencial correctamente configurada y con todos sus sistemas funcionando. Sin embargo, debido a que el uso intenso o mal uso de los sistemas señalados puede producir desajuste de los mismos dentro del plazo de garantía, sin existir falla.

En el caso de compra en línea o de otra forma no-presencial, la bicicleta se entregará armada en un 85% y su armado será gratuito en nuestra red de atención.

## **COMO REGISTRAR TU BICICLETA OXFORD**

Ingresa al sitio web: [www.oxfordstore.cl/registro-bicicleta](http://www.oxfordstore.cl/registro-bicicleta) y llena los campos solicitados. Al registrarla podrás aplicar la Garantía Extendida. Este registro además te servirá en caso de robo de tu bicicleta.

Si sufres del robo o hurto de tu bicicleta debes informar el hecho a Carabineros, con el número de constancia nosotros te podremos ayudar alertando a nuestros talleres en caso de ingreso de tu bicicleta por algún servicio y así te avisamos. Para eso nos debes informar a través del mail de contacto en el sitio [www.oxfordstore.cl](http://www.oxfordstore.cl) contacto/ o bien presentar los datos de la constancia en alguna de nuestras tiendas a lo largo del país.



## **FORMA DE OPERAR DE LA GARANTÍA OXFORD**

**1. Lugar:** La garantía Oxford sólo se puede tramitar vía nuestra red de atención que consta de:

- Talleres, en nuestras tiendas ([www.oxfordstore.cl/tiendas](http://www.oxfordstore.cl/tiendas)) y listado en esta misma póliza.
- Servicios Técnicos Autorizados, a lo largo del país ([www.oxfordstore.cl/servicio-tecnico](http://www.oxfordstore.cl/servicio-tecnico)).
- En caso que hayas comprado tu producto Oxford fuera de nuestra red de tiendas, igualmente tu garantía Oxford se deberá hacer válida en nuestra red de atención, adicionalmente puedes tramitar la garantía legal de los productos conforme a ley del consumidor, en el lugar donde hayas comprado tu producto.

**2. Requisitos:**

- Presentar boleta o factura de compra, o carnet de identidad y número de motor en caso de haber registrado tu bicicleta en [www.oxfordstore.cl/registro-bicicleta](http://www.oxfordstore.cl/registro-bicicleta)
- Presentar la bicicleta completa, tal como se encontraba al momento de sufrir el desperfecto por el cual se está solicitando la garantía.

**3. Pasos:**

- Ingreso del producto a nuestra red de atención, se completa y firma por parte de cliente formulario "Solicitud de Garantía".
- Evaluación, dentro de 48 horas hábiles del ingreso del producto, te contactaremos a tu correo y/o tu teléfono, para informar acerca de lo siguiente:
- Aceptación o no de tu Solicitud de Garantía.
- Forma de ejecución de la garantía: Oxford decide si las garantías aceptadas se resuelven mediante reparación, cambio de componente o sustitución del producto completo.
- En caso que la garantía no resulte aceptada, se te presentará un presupuesto para la reparación de tu bicicleta. No te cobraremos por ejecutar este diagnóstico.
- Ejecución
- Las garantías aceptadas se tramitarán y resolverán en 7 días hábiles desde el ingreso. Informaremos vía correo y teléfono si tu bicicleta esta lista antes.



## **ADVERTENCIA**

La Garantía Oxford cubre **solamente** fallas de fabricación, material, diseño y mano de obra. Pon atención a la siguiente lista con ejemplos de situaciones que pueden significar daño a tu bicicleta sin que la Garantía Oxford sea aplicable:

1. Si tu bicicleta es reparada por servicios técnicos NO autorizados por OXFORD, invalida la garantía.
2. Si compraste tu bicicleta por Internet o similar y la armas tu mismo o en otro taller, la garantía seguirá válida y sólo caducará si la bicicleta sufrió daño o si el armado fue ejecutado incorrectamente fuera de nuestra red de atención.
3. Si no respetas las indicaciones de inserción mínima del tubo de sillín (inserción mínima 10 cms). Estas se encuentran en un autoadhesivo en tu bicicleta.
4. Si consideramos que tu bicicleta sufrió uso indebido. Ejemplos: saltos de alturas, golpes, etc.
5. Si presenta daño producido por transporte posterior a su compra.
6. Accidentes (choques y caídas). Ejemplos: Choques con otro vehículo de igual o superior tamaño, choque con cuneta, etc.
7. Situaciones diversas: Exposición a humedad, exposición a ambientes salinos sin las debidas precauciones, aplicación de lubricantes no apropiados (Ej: WD40, grasa, aceites no adecuados, etc).
8. Partes y piezas **NO** cubiertas por la garantía: Neumáticos, cámaras, reflectantes, canastos, caramayolas, campanillas, **puntera del marco para cambio trasero**.
9. Uso en actividades deportivas de alto riesgo. El uso en este tipo de actividad es de entera responsabilidad del usuario.
10. Limpieza y mantención inapropiada de la bicicleta.
11. Oxford no garantizará aquellas piezas de la bicicleta que presenten desperfectos, problemas de pintura y/o similares, que el cliente haya aceptado al adquirir una bicicleta como 2º Selección.
12. Uso profesional: arriendo de cualquier tipo, uso como infraestructura en clases o paquetes turísticos o similares, uso competitivo.

## **SERVICIO GRATUITO DENTRO DE 30 DÍAS DE COMPRA**

Te ofrecemos un servicio gratuito de regulación, ajuste y revisión mecánica dentro de los primeros 30 días a contar de la fecha de compra. Este servicio se ofrece exclusivamente a través nuestra red de atención y se efectúa solo una vez de forma gratuita comprendiendo regulación de cambios y transmisión, frenos, ruedas, parrillas y tapabarros. Para acceder a este servicio debes acreditar la compra.



## **ADVERTENCIA A USUARIOS DE BICICLETAS INFANTILES**

- Usar siempre bajo la supervisión de un adulto.
- Usar en superficies planas y lisas.
- Ten presente recomendación acerca de edad del usuario.
- No usar en vías con tránsito de vehículos motorizados.
- Usar siempre casco y protecciones.
- Revisar frenos, neumáticos, dirección y pedales antes de usar.
- En superficies mojadas se incrementa distancia de frenado.
- Lee stickers de advertencia en el producto.

## **CONSEJOS**

- Ajusta la bicicleta de acuerdo a tu estatura (Manubrio, sillín, etc).
- Revisa siempre, todos los bloqueos, pernos y tuercas de tu bicicleta.
- Mantén neumáticos con la presión correcta, la cual esta indicada en la pared del costado del neumático (indicada en PSI y BAR).
- Los frenos de tu bicicleta son accionados a través de palanca derecha para rueda trasera y palanca izquierda para rueda delantera.
- Realiza una prueba a tus frenos antes de cada salida.
- Una mantención regular en un taller autorizado garantiza el buen funcionamiento y nivel de seguridad de tu bicicleta. No lo veas como un gasto, consideralo como una inversión para tu seguridad y comodidad.
- Si tu bicicleta cuenta con bloqueos rápidos (ruedas, sillín) debes revisar siempre que estén apropiadamente ajustados. Para cerrar la palanca de bloqueo (posición close) siempre debes ejercer presión sobre ella, si esta muy suelta, gira la tuerca ubicada en el extremo opuesto a la palanca. Si no estas familiarizado con este sistema, consulta en un servicio técnico autorizado.

## ***¡La seguridad primero!***

- Usa siempre casco, elementos reflectantes (bicicleta y usuario), lentes, ropa y calzado apropiado.
- Lleva siempre líquido para hidratarte.
- Conduce a la defensiva, pon especial atención a: señales y condiciones de tránsito, apertura de puertas de autos estacionados, peatones, niños o animales en la ruta, baches en la calle, gravilla, manchas de aceite, cunetas, desniveles, etc.
- Circula preferentemente en ciclovías, ciclobandas o espacios apropiados para una conducción segura.
- Aprende a conducir tu bicicleta, preferentemente con amigos/as más expertos/as.
- Mantente visible en todo momento, especialmente de noche. Usa luz blanca en el frente y roja en la parte posterior. Luz constante, evita la luz que pestañea.
- Sigue una ruta recta y predecible en la calle.
- Planifica tu ruta con anticipación.



**ATENCIÓN**  
**CAMBIOS DE MARCOS CON O SIN SUSPENSIÓN**  
**CAMBIO DE HORQUILLA TRADICIONAL ACERO (SIN SUSPENSIÓN)**

Los cambios de estas piezas, sólo se realizarán una vez evaluados por la Tienda o Servicio Técnico Autorizado OXFORD, más cercano a la zona, presentando comprobante de compra ORIGINAL (no se aceptarán certificados de compra o similares, posterior a los 3 meses), póliza de garantía original, más fotocopia de ambos documentos o bien al registrar tu bicicleta en [oxfordstore.cl](http://oxfordstore.cl). Lleva tu bicicleta completa a la Tienda o Servicio Técnico Autorizado.

Los cuadros y horquillas se restituirán por una vez y a su dueño original, previo informe técnico realizado en la Tienda OXFORD más cercana a la zona.

La restitución consistirá en el cambio de marco u horquilla, según corresponda, por el modelo equivalente en estructura, diseño y color que se esté fabricando en el momento de hacer efectiva la garantía.

Se deja constancia, que el nombre del modelo podrá ser diferente al adquirido, debido a que estos van cambiando en el tiempo.

**NOTA 1:**

Leer recomendaciones sobre inserción mínima de tubo de sillín en la sección de ADVERTENCIA.

**NOTA 2:**

Cambio de marco u horquilla, no incluye piezas desgastadas por el uso, éstas serán de cargo del cliente.

**IMPORTANTE**

**Cambio de piezas después de periodo de garantía legal (3 meses).**

***Los cambios serán por componentes de igual o superior valor y características funcionales, pero no siempre serán estéticamente idénticos.***

**RED DE SERVICIO**

Servicio al cliente: 2 26319700  
Contacto: [oxfordstore.cl/contacto](http://oxfordstore.cl/contacto)

Listado de Servicios Técnicos Autorizados en:  
[oxfordstore.cl/servicio-tecnico-oxford](http://oxfordstore.cl/servicio-tecnico-oxford)

Sujeto a cambio sin previo aviso. Verifica actualizaciones antes de acudir.