COMENTARIOS Y/O SUGERENCIAS
servicioalcliente@specialized.com
O LLAMENOS AL:
311 705 1964

RIDER CARE

SPECIALIZED
SPECIALIZED COLOMBIA S.A.S®

Manizales, 13 de Junio de 2.017

POLÍTICA DE GARANTIAS SUPLEMENTARIAS

La presente política aplica para el acceso, estudio y reconocimiento de las Garantías Suplementarias que ofrece la marca Specialized a sus compradores en Colombia, de la siguiente manera:

HURTO CALIFICADO

SPECIALIZED COLOMBIA S.A.S otorgará a sus clientes una garantía extendida 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.

Para hacer uso de la garantía extendida por Hurto Calificado, el comprador debe registrar en el siguiente link la bicicleta adquirida en alguna de nuestras tiendas o Distribuidor Autorizado Specialized:

http://www.descuentoporhurto.specialized.co/vista/php/FormReposicion.php

Allí mismo están claramente fijados los términos y las condiciones para el descuento por hurto calificado de la siguiente manera:

“CONDICIONES GENERALES”

1. Será condición indispensable aportar la correspondiente denuncia presentada ante la SIJÍN O FISCALÍA con narración de los hechos.

2. El descuento se da solo si es HURTO CALIFICADO según el artículo 240 de la ley 599 del año 2000 del código Penal Colombiano (sustracción con violencia a las personas o cosas) ***

3. En caso de suceder el hurto calificado (sustracción con violencia a las personas o cosas) se dará un descuento del 50% del valor de la factura de la bicicleta hurtada, para la compra de una bicicleta nueva de igual o mayor valor. No se dará reconocimiento en dinero.

4. La bicicleta o marco que se entrega no tendrá el beneficio de descuento por hurto calificado en caso de que este se presente de nuevo.

5. La vigencia será de 3 (tres) años siguientes a la fecha de la factura al cliente final para bicicletas adquiridas posterior al 01 de enero de 2016. Y dos (2) años siguientes a la fecha de la factura al cliente final para bicicletas adquiridas con anterioridad al 01 de enero de 2016.

6. La bicicleta queda cubierta por la suma por la cual fue facturada al cliente final.

7. El descuento solo aplica para bicicletas nuevas, de primer comprador y sin promoción.

8. Este servicio adicional se entiende como una extensión de la garantía y es potestativo de Specialized Colombia S.A.S y puede ser terminado en cualquier momento.

9. Este servicio NO tiene costo. La bicicleta queda cubierta sin tener que pagar dinero.

10. Si al momento de reportar el hurto, la bicicleta o el marco está por encima del precio de compra, el cliente deberá asumir la diferencia.

11. La vigencia del descuento por hurto calificado es de un (1) mes a partir del momento en que la solicitud es aprobada por Specialized Colombia para realizar la reposición de la nueva bicicleta.

PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIÓN

El comprador debe dar anuncio de la situación a la tienda o Distribuidor Autorizado Specialized en un plazo no mayor a 5 días calendario presentando:

1. Denuncio ante la Sijín o Fiscalía con narración de los hechos donde conste que se trata de hurto calificado*** (sustracción con violencia a las personas o a las cosas)

2. Fotocopia de la cédula del cliente

3. Fotocopia de la factura de venta emitida por la tienda o Distribuidor Autorizado Specialized.

*** ARTICULO 240 HURTO CALIFICADO DE CONFORMIDAD CON LA NORMATIVA PENAL VIGENTE EN COLOMBIA, DE LA LEY 599 DEL AÑO 2000.

Artículo 240 Hurto calificado: La pena será prisión de tres (3) a ocho (8) años, si el hurto se cometiere:

1. Con violencia sobre las personas o cosas.

2. Colocando a la víctima en condiciones de indefensión o inferioridad o aprovechándose de tales condiciones.

3. Mediante penetración o permanencia arbitraria, engañosa o clandestina en lugar habitado o en sus dependencias inmediatas, aunque allí no se encuentren sus moradores.

4. Con escalamiento, o con llave sustraída o falsa, ganzúa o cualquier otro instrumento similar, o violando o superando seguridades electrónicas u otras semejantes.

CRASH REPLACEMENT O REPOSICIÓN POR ACCIDENTE

Se define por "accidente" algo que sucede o surge de manera inesperada, ya que no forma parte de lo natural o lo esencial de la cosa en cuestión. Esta acción está vinculada al acontecimiento que sucede sin intención y que genera un daño a un ser vivo o a una cosa.

La garantía extendida de Crash Replacement o Reposición por Accidente, aplica única y exclusivamente en el momento en el que la garantía legal es negada por el Departamento de Servicio al Cliente por ser el daño producto de un factor externo como un Accidente.

Este servicio aplica solo para los siguientes productos: marcos o cuadros, cascos y rines o aros de carbono.

Términos y condiciones de la Garantía Suplementaria CRASH REPLACEMENT O REPOSICIÓN POR ACCIDENTE:

• Vigencia: 2 años desde el momento de la fecha de compra de la bicicleta.

• Aplicabilidad: Solo aplica para el primer bien comprado en la Tienda o Distribuidor Autorizado Specialized, el bien que se entregue en virtud de esta garantía no queda cubierto nuevamente por la misma.

• Beneficio: 50% de descuento en un producto de la misma gama al momento de usar el beneficio

• Condición: El producto defectuoso debe ser regresado a Specialized en el momento de usar el beneficio de Crash Replacement o Reposición por Accidente.

• Vigencia para la reposición del producto nuevo: 1 mes contado a partir de la fecha de notificación del acceso a la garantía suplementaria.

Los bienes que se entreguen con el descuento de acuerdo con la presente garantía, ya no serán sujetos de esta garantía suplementaria, es decir que aplica únicamente por una vez al momento de la compra del primer bien.

GARANTÍA DE PRECIOS

Specialized Colombia SAS otorga a sus clientes una garantía suplementaria cuando el precio de la bicicleta marca Specialized adquirida por el cliente baja dentro de los quince (15) días calendario siguientes a la fecha de la compra, y la cual consistente en la entrega de un bono o el registro de un saldo a favor por la diferencia entre el precio de compra original y el nuevo precio, para ser usado para la compra de otro producto o productos dentro de la misma tienda. Este bono no podrá ser canjeado por dinero, ni podrá ser usado por una tercera persona. Este bono tiene una vigencia de seis (06) meses.

Esta garantía se otorgará a petición de parte, es decir que el Cliente es quien debe hacer de manera directa la solicitud en la tienda donde haya adquirido la bicicleta, en ningún caso Specialized Colombia S.A.S. notificará al cliente sobre la variación del precio de la bicicleta comprada.

La garantía de precios solo aplica cuando ocurre un cambio en la lista oficial de precios Specialized y no por concepto de promociones ofrecidas por terceros

SATISFACCIÓN GARANTIZADA PARA BICICLETAS

La garantía suplementaria se otorga por un término de quince (15) días calendario a partir de la fecha de compra original de la bicicleta.

Esta garantía suplementaria es aplicable cuando el cliente queda insatisfecho con la bicicleta comprada. El Distribuidor Autorizado Specialized recibirá de vuelta su bicicleta siempre y cuando ésta se encuentre en perfectas condiciones; de no ser así, Specialized se reserva el derecho para no acceder a la garantía suplementaria o a aceptar del cliente el cubrimiento en dinero de los daños o faltantes en el momento de la devolución.

El cliente quedará con un saldo a favor por el valor de la bicicleta originalmente comprada (excepto cuando se presenten daños o faltantes) para la compra de una nueva bicicleta o producto de la tienda Specialized. No se acepta el traslado del saldo a una tercera persona. La bicicleta que se entrega no tendrá el beneficio de satisfacción garantizada en caso de que se presente de nuevo.

NOTA: La garantía suplementaria de **SATISFACCIÓN GARANTIZADA** no aplica para las bicicletas usadas correspondientes a las bicicletas de test, bicicletas recibidas por la garantía suplementaria de satisfacción garantizada y recibidas por garantía legal.

Una vez concedida la garantía suplementaria de Satisfacción Garantizada, el cliente tendrá un término de sesenta (60) días para hacer efectivo el bono o el saldo a favor, en caso contrario se le devolverá la bicicleta comprada originalmente. Este servicio de satisfacción garantizada es aplicable a los productos bajo uso normal; el cambio no aplica para una bicicleta de la misma referencia. Si el nuevo producto es de mayor valor, el cliente deberá cubrir el excedente al momento de la compra.

SATISFACCIÓN GARANTIZADA PARA LLANTAS

La garantía suplementaria se otorga por un término de sesenta (60) días calendario a partir de la fecha de compra original de las llantas o corazas.

Esta garantía suplementaria es aplicable cuando el cliente queda insatisfecho con el desempeño de las llantas o corazas compradas. El Distribuidor Autorizado Specialized recibirá de vuelta sus llantas o corazas siempre y cuando éstas no excedan el 50% de su vida útil; de no ser así, Specialized se reserva el derecho para no acceder a la garantía suplementaria.

El cliente quedará con un saldo a favor por el valor de las llantas originalmente compradas para la compra de unas nuevas llantas o producto de la tienda Specialized. No se acepta el traslado del saldo a una tercera persona. Las llantas que se entregan no tendrán el beneficio de satisfacción garantizada en caso de que se presente de nuevo.

Una vez concedida la garantía suplementaria de Satisfacción Garantizada, el cliente tendrá un término de un (1) mes para hacer efectivo el bono o el saldo a favor, en caso contrario se le devolverá las llantas compradas originalmente. El cambio no aplica para unas llantas o corazas de la misma referencia. Si el nuevo producto es de mayor valor, el cliente deberá cubrir el excedente al momento de la compra.

Rider Care
SPECIALIZED COLOMBIA S.A.S
Cel: 311 705 1964
Dirección: KM 13 via al Magdalena, Complejo logístico Tesorito, Bodega 10
Skype: RiderCare