

# GARANTÍA

**LA CALIDAD Y FIABILIDAD DE LAS BICICLETAS COMMENCAL® Y NUESTROS COMPONENTES RIDE ALPHA® SON NUESTRA PRIORIDAD, ES POR ESO QUE NOSOTROS TENEMOS UNA CONFIANZA TOTAL EN NUESTROS PRODUCTOS. POR ESTA RAZÓN OFRECEMOS UNA GARANTÍA DE FÁBRICA QUE VA MÁS LEJOS DE LAS OBLIGACIONES LEGALES.**

## DURACIÓN

A partir del primero de Enero 2019, COMMENCAL® se compromete a garantizar sus productos en caso de defecto de fabricación o material por las siguientes duraciones:

- Todas las bicicletas de adultos de DH (SUPREME DH y FURIOUS/FRS) tendrán una duración de dos años (2 años),
- Todas las demás bicicletas de la gama, tendrán una duración de cinco años (5 años),
- Para las bicicletas de suspensión total, las vainas tienen una garantía de dos años (2 años),
- Para las bicicletas de suspensión total, los Contact System tienen una garantía de dos años (2 años),
- Todos los componentes COMMENCAL® y RIDE ALPHA® se benefician de una garantía de dos años (2 años),
- Los acabados tales como la pintura, pegatinas y otras decoraciones tienen una garantía contra los defectos de fabricación por una duración de seis meses (6 meses).

Las bicicletas de la gama Supreme vendidas antes del 1 de enero de 2019 tienen una garantía de cinco años (5 años). La garantía entra en vigor a partir de la fecha de compra, la fecha que figura en la factura original de compra.

## CONDICIONES DE APLICACIÓN DE LA GARANTÍA COMMENCAL®

Durante el periodo de garantía, nos comprometemos a reemplazar a nuestro cargo y discreción, los cuadros y piezas COMMENCAL® y RIDE ALPHA® que tengan defectos de fabricación o de material. El defecto será comprobado por nuestro equipo de atención al cliente. Es el único habilitado a decidir la validación de una garantía.

## LA GARANTÍA ES APLICABLE ÚNICAMENTE

- En bicicletas compradas a uno de nuestros distribuidores autorizados o en nuestra web COMMENCAL®,
- Al primer propietario de la bicicleta. La garantía no se transfiere a los compradores siguientes en caso de reventa,
- En caso de uso estrictamente normal de la bicicleta.

## PESO MÁXIMO DEL RIDER

totalmente equipado :

- Bicicleta adulto: 120 Kg
- Bicicleta niño 12" - 16" : 30 kg
- Bicicleta niño 20" - 24" : 45 kg
- Bicicleta niño junior: 65 kg

La duración de la vida útil de la bicicleta variará según su construcción y los materiales utilizados. También afectará a esta vida útil: la frecuencia de uso, la agresividad del

pilotaje, el mantenimiento adecuado, etc. La garantía no es un seguro a todo riesgo, y por lo tanto no se aplica :

- por los daños ocasionados durante el transporte de la bicicleta entre nuestro almacén y su domicilio (los daños deben informarse al transportista de manera escrita),
- por todos los daños causados por el uso normal, así como los causados por la fatiga de materiales,
- si la bicicleta es utilizada de manera abusiva más allá del uso previsto por COMMENCAL®,
- si se hace un mantenimiento inadecuado o una negligencia por parte del comprador,
- en piezas de desgaste, tales como la patilla del cambio.
- en caso de deformación del cuadro, señal de una carga excesiva,
- en caso de accidente (choque, colisión...),
- si la bicicleta no se adapta a su morfología,
- si continúa utilizando su bicicleta mientras está dañada,
- si la bicicleta ha sufrido los daños resultantes de una agresión intencional o la intervención de un tercero,
- en caso de corrosión interna en los cuadros de acero Chromoly,
- en caso de incidencias de elementos o de agentes externos (catástrofe natural, incendio, humedad...),
- en caso de utilización no acuerdo con las normas y técnicas de seguridad,
- en caso de modificación efectuada al producto (pintura o pulido del cuadro),
- en caso de modificación efectuada a los componentes de la bicicleta que cause un cambio importante de su geometría o función (altura de horquilla máxima no respetada, modificación de dimensiones de amortiguador...).

## DESGASTE NORMAL

El desgaste normal se refiere a los daños que se producen de forma natural e inevitable como resultado del uso normal de la bicicleta. Por ejemplo, el casete y la cadena acabarán desgastándose, incluso si se mantienen correctamente, y habrá que sustituirlos. Lo mismo ocurre con los arañazos y otros posibles daños en la pintura o los gráficos de su bici que pueden resultar del uso normal y la exposición a los elementos. Con el tiempo, su bici también puede desarrollar pequeños crujiidos u otros ruidos durante el uso, lo que suele significar que necesita mantenimiento. Los artículos sometidos a un desgaste normal no están cubiertos por esta garantía.

A continuación se presenta una lista no exhaustiva de los productos sujetos a desgaste normal que no están cubiertos por la garantía:

- Rodamientos, cubiertos por una garantía de 6 (seis) meses
- Núcleos, cubiertos por una garantía de 6 (seis) meses
- Pintura y decoración, cubiertas por una garantía de 6 (seis) meses
- Pastillas de freno
- Puños
- Cables/fundas de freno, desviador o tija de sillín
- Radios / cabecillas
- Roscas / tuercas desgastados
- Neumáticos / cámara de aire
- Discos de freno



# GARANTÍA

Si tiene alguna duda sobre alguna pieza, póngase en contacto con nuestro servicio de atención al cliente. Estaremos encantados de responder a sus preguntas y encontrar la mejor solución a su problema.

## **GARANTÍAS ESPECIALES QUE SE APLICAN A CUADROS SOLOS Y EN MONTAJES ALC**

Los cuadros vendidos solos o en cuadros del Programa ALC deben ser montados de manera coherente. En caso contrario, la garantía podrá ser denegada. De hecho, no se cubrirá ningún problema consecuencia de un mal montaje de la bicicleta o si el montaje es inapropiado en relación a la práctica para la que el cuadro ha sido concebido.

Si un producto está garantizado por las estrictas condiciones del presente documento, repararemos o reemplazaremos a nuestro cargo y discreción los cuadros y piezas COMMENCAL® o RIDE ALPHA®. Estos serán reemplazados por una pieza idéntica o correspondiente.

Nos encargamos de suministrar las piezas de reemplazo específicas de nuestros cuadros por una duración de tres años (3 años) a partir de la fecha de fabricación de la bicicleta. No podemos garantizar el suministro constante de ciertas piezas en los colores de origen pero encontraremos una solución estéticamente aceptable.

Reemplazar una pieza no suspende ni renueva en ningún caso el período de garantía inicial. Todas las piezas reemplazadas se beneficiarán del período de garantía en curso a partir de la fecha de compra de la bicicleta.

## **APLICACIÓN DE LA GARANTÍA COMMENCAL® GARANTÍA SOBRE UN CUADRO COMMENCAL® O UN COMPONENTE RIDE ALPHA®**

Nos gusta ocuparnos de nuestros clientes directamente y por lo tanto, tratar directamente todas las consultas.

La manera más fácil de contactarnos es completar el formulario que encontrará en nuestra web :

- Formulario de servicio post venta

<https://www.commencalmexico.com/PBCPPlayer.asp?ID=2028527>

Este formulario debe estar completado, validado y después adjuntado con :

- Una copia de la factura original o el número de pedido,
- Una o varias fotos de la bicicleta completa,
- Una o varias fotos del problema observado,
- Una o varias fotos del número de serie, grabado sobre la caja de pedalier.

Para cualquier problema en una bicicleta nueva, incluir algunas fotos en las que se muestre el estado general de la caja, así como una foto de la etiqueta de producción presente en el lateral de la caja de cartón.

Para cualquier otra pregunta o para más información, nos puede contactar por email: [customerservice@commencalmexico.com](mailto:customerservice@commencalmexico.com) .

## **TERCERAS MARCAS**

En caso de reclamación de garantía en productos de terceras marcas, las condiciones de estas marcas están en vigor. Cada marca asume el servicio en los diferentes países donde se distribuye, pero este servicio suele estar reservado para profesionales. Estaremos encantados de hacer de intermediarios entre el cliente y el servicio técnico de la marca, contáctenos al correo siguiente: [customerservice@commencalmexico.com](mailto:customerservice@commencalmexico.com) .

## **POLITICA DE CAMBIO EN CASO DE ACCIDENTE**

Nuestro departamento de atención al cliente aplica una política de cambio a bajo coste para los casos en que las reclamaciones de garantía han sido denegadas a razón de «exclusiones de garantía». Contáctenos en [customerservice@commencalmexico.com](mailto:customerservice@commencalmexico.com) .

## **LIMITACIONES DE RESPONSABILIDADES**

La presente garantía se define aquí de manera restrictiva, es la garantía integral completa y final de cuadros y componentes COMMENCAL®. En consecuencia, ningún minorista u otro tercero no está autorizado a asumir o a otorgar expresamente o implícitamente, cualquier añadido o extensión de garantía suplementaria a la ya definida en estas condiciones de garantía COMMENCAL®.

Por lo tanto, cualquier otra obligación o cobertura por cualquier perjuicio consentido por un tercero no vincula en ningún caso COMMENCAL®.

COMMENCAL® no reparará ningún daño material, personal o moral causado al usuario, al comprador o a otro, derivado del uso de un cuadro o componente de la marca COMMENCAL® o RIDE ALPHA®.

COMMENCAL® no será en ningún caso responsable de cualquier cantidad que exceda el precio de compra real de la bicicleta ni de daños particulares, incidentales o consecuentes que surjan en relación con dicha bicicleta. Esta limitación se establece en el estricto límite de la ley aplicable al contrato y los hábitos comerciales establecidos por el uso.

## **RECOMENDACIONES**

El ciclismo, ya sea en carretera, camino, pista, nieve, ya sea en la ciudad, en el bosque, en un bike park, en subida, en descenso, en 12/14/16/20/24/26/27,5/29 pulgadas o ruedas de 700, solo, en un club o en pareja, es un deporte de riesgo. Le recomendamos que primero elija el material adaptado a su práctica, para ello, consulte nuestro servicio de atención al cliente. Además, tenga en cuenta que debe tener en cuenta en su presupuesto de compra una serie de artículos de seguridad indispensables. Lo más importante es evidentemente el casco indiferentemente de cual sea la práctica. Otras protecciones están disponibles y son indispensables para ciertas prácticas: guantes, protección dorsal, rodilleras, coderas, etc.... El material evoluciona rápido y le permite superar sus límites. Entonces piense en su integridad.





## Contactarnos

Teléfono / WhatsApp : 33 1017 2725  
Sitio internet : <https://www.commencalmexico.com/>  
Información : [store@commencalmexico.com](mailto:store@commencalmexico.com)  
Comunicación - Medios - Prensa :  
[media@commencalmexico.com](mailto:media@commencalmexico.com)  
Ventas internacionales : [export@commencal.com](mailto:export@commencal.com)  
Contabilidad : [accounting@commencalmexico.com](mailto:accounting@commencalmexico.com)

## Servicio de atención al cliente

COMMENCAL MEXICO  
Prolongación Mariano Otero  
2929A  
Zapopan, Jalisco  
México

Lunes a Viernes de 11am - 8pm (CT)  
Sábado y Domingo de 8am - 4pm (CT)

Correo electrónico :  
[customerservice@commencalmexico.com](mailto:customerservice@commencalmexico.com)  
Teléfono : 33 1017 2725