

POLÍTICA DE SERVICIO AL CLIENTE

COOLBOX / URBAN RIDER

1. Los equipos VMP como scooters, bicicletas eléctricas o similares no están sujetos a cambios y/o devoluciones, respecto a éstos solo aplica la garantía ofrecida. El cliente deberá solicitar la revisión y diagnóstico del producto, a nuestro Servicio técnico autorizado (SOPORTEX), tanto para el caso de Lima y Callao, se podrá requerir el envío de **EL PRODUCTO** al taller autorizado central (SOPORTEX), a efectos de determinar si corresponde aplicar la garantía ofrecida. Para ello deberá comunicarse a los teléfonos +51960590846, +51943530026 (De lunes a viernes de 9am a 5pm. - Sábados de 9am a 12pm - No hay atención domingos ni feriados) o a través del Email servicios@soportex.pe o ingresando a https://soportex.pe/urban_rider. Adicionalmente, en Lima el cliente podrá optar por llevar su VMP al taller de nuestro Servicio técnico autorizado (SOPORTEX) ubicado en Jr. El Sodio 152, Urbanización Industrial Infantas, Los Olivos - Lima, de Lunes a Sábado de 8am a 5pm. Para el caso de provincias deberá contactarse con el área de Post Venta Coolbox y Urban Rider al Teléfono: 712-3212 (Lunes a Sábado de 9am a 6pm), WhatsApp: (+51) 966 032 014 (Lun a Dom de 8am a 10pm), Chat online www.coolbox.pe (De lunes a domingo de 8am a 10pm), Correo electrónico: servicioalcliente@rashperu.com. Para más detalles revise el Certificado de Garantía **COOLBOX/URBAN RIDER**. Las bicicletas mecánicas y los accesorios sí aplicarán a Cambios y Devoluciones, conforme a los términos señalados en el numeral 3.
2. Para la aplicación de la garantía, el cliente deberá presentar el comprobante de pago (artículo 1° del Reglamento de Comprobantes de Pago) y el producto en buen estado. Se sugiere brindar su correo electrónico al momento de realizar la compra y así poder facilitarle una copia de su boleta de venta electrónica en caso así lo requiera.
3. Todo cambio o devolución de accesorios será como máximo dentro de los quince (15) días de emitido el comprobante de pago para compras en tiendas físicas y en el caso de canales de venta online el plazo se contabilizará desde la fecha de recepción o entrega del pedido. El producto (accesorio) se debe encontrar OPERATIVO, SELLADO, CON EMPAQUE ORIGINAL Y SIN SEÑALES DE USO, los cuales deben estar completos como se especifica en el manual, según corresponda. Una vez que se comprueba el estado del producto y si el mismo cumple con nuestras políticas, se emitirá una nota de crédito, la cual es de uso exclusivo en nuestras tiendas físicas. La empresa se reserva el derecho de hacer efectivo el cambio y/o devolución en caso no se cumpla algún punto de la política y garantía.
4. La nota de crédito por cambio de producto deberá ser aplicada en su totalidad, y podrá usarse en cualquiera de las tiendas **COOLBOX/URBAN RIDER**.
5. La nota de crédito es personal e intransferible. Asimismo, debe presentarse el documento impreso al momento de su aplicación junto con el DNI del adquiriente. Solo se puede aplicar una nota de crédito por transacción. Las notas de crédito tienen vigencia de un (1) año. Todo cambio de producto está sujeto a disponibilidad y stock en tienda.

6. En caso el cliente requiera la devolución de su dinero:

a. Para compras realizadas en nuestras tiendas físicas mediante efectivo, tarjeta de crédito y/o débito, se realizará por medio de transferencia bancaria a la cuenta de la persona natural o jurídica (empresa) que realizó la compra, en un plazo no mayor a treinta (30) días; o en su defecto podrá autorizar la transferencia a nombre de un tercero mediante una solicitud escrita (recomendamos verificar los tiempos de extorno y atención de su banco).

b. Para compras realizadas en cualquiera de nuestros canales de venta online mediante tarjeta de crédito y/o débito, se realizará un extorno de acuerdo a los plazos de atención de su banco (aproximadamente treinta 30 días). Si la compra se realizó con Pago Efectivo, la devolución de dinero se realizará por medio de una transferencia bancaria, siguiendo las indicaciones descritas en el literal "a".

7. Los productos en liquidación/remate y los productos que entren directamente en contacto con la piel y/o cabello como cascos, guantes, mangos, pedales y asientos de bicicleta y/o scooters eléctricos, equipos de gimnasio como: trotadoras, bicicletas estacionarias, elípticas y similares no podrán ser cambiados ni devueltos, solo aplicará la garantía.

8. Para conocer las condiciones de la garantía visite el siguiente enlace: <https://bit.ly/GarantiaUR>

SERVICIO AL CLIENTE COOLBOX / URBAN RIDER

Correo: servicioalcliente@rashperu.com

Teléfono: (01) 712 - 3212 (Lun a Sab de 9am a 6pm)

WhatsApp: (+51) 966 032 014 (Lun a Dom de 8am a 10pm)

Chat online: www.coolbox.pe (Lun a Dom de 8am a 10pm)