



## TERMINO DE GARANTÍAS OTRAS MARCAS DE BICICLETAS COMERCIALIZADAS POR RIUM SAS

De conformidad con el artículo 11 de la ley 1480 de 2011 de Colombia (Estatuto de protección al consumidor), RIUM SAS, empresa de la República de Colombia, se compromete a reparar o reponer, según corresponda, los artículos afectados por defectos de fabricación. Estos términos de garantía aplican específicamente a las bicicletas, sus partes componentes y/o marcos comercializados por RIUM SAS.

### DEFINICIONES:

- Marco de la bicicleta: estructura principal de la bicicleta, comprende el tubo superior, el tubo inferior, el tubo del asiento y los tirantes, está cubierto por una garantía extendida de 5 años por defectos de fabricación.
- Componentes de la bicicleta (excluyendo el marco): Estos componentes incluyen las ruedas, llantas, neumáticos, radios, manzanas, frenos, transmisión (cadena, descarrilador, tensor, embielado y platos), manubrio, espiga, asiento, pedales, frenos, rodamientos y otros elementos que forman parte integral de la bicicleta.
- Mantenimiento preventivo de la bicicleta: Son las acciones y cuidados periódicos que se deben realizar para mantener la bicicleta en buen estado de funcionamiento y prolongar su vida útil. Esto incluye actividades como la limpieza regular, con agua y jabón, la lubricación de las partes móviles, el ajuste y revisión de los frenos, cambios y otros componentes, así como el seguimiento de las pautas y recomendaciones del fabricante para un uso adecuado y seguro de la bicicleta.
- Defectos de fabricación: Son los problemas o fallos que surgen en el marco de la bicicleta o en sus componentes debido a errores o imperfecciones en el proceso de fabricación. Estos defectos pueden afectar la calidad, seguridad o funcionamiento adecuado de la bicicleta y son responsabilidad del fabricante. Pueden constituir, pero no exclusivamente, fisuras, agrietamientos en el material, mal funcionamiento de sistemas, ruidos sin detección, entre otros.
- Daños accidentales: Se refieren a los perjuicios o deterioros que se producen en la bicicleta como resultado de situaciones o eventos imprevistos, como caídas, colisiones o accidentes. Estos daños no están relacionados con defectos de fabricación, sino que son consecuencia de circunstancias externas y no están cubiertos por las garantías de fabricación.
- Mal uso: Se refiere al uso inapropiado, negligente o contrario a las instrucciones o recomendaciones del fabricante. Esto incluye actividades como sobrecargar la bicicleta con un peso excesivo, saltos o acrobacias no apropiadas para el tipo de bicicleta, manipulaciones no autorizadas o cualquier otro uso que pueda causar daños o desgaste excesivo en los componentes.

Estas garantías están sujetas a los términos y condiciones establecidos. Para que la cobertura de la garantía sea efectiva, las bicicletas, sus partes componentes y/o marcos deben haber sido mantenidos adecuadamente con los mantenimientos preventivos durante el período de uso. Esto implica realizar el mantenimiento preventivo mínimo 1 vez al mes, como limpieza regular, lubricación de partes móviles y ajustes de manera comprobable por revisión del artículo o por los mantenimientos realizados en nuestros talleres Support.

#### **BICICLETAS CLIFF:**

Las bicicletas Cliff cuentan con las siguientes garantías y servicios pos-venta:

- Garantía por 5 años en el marco (Defectos de fabricación según condiciones y términos de importador para Colombia)
- Garantía de 1 año componentes (defectos de fabricación según condiciones y términos de importador para Colombia).
- Bono hurto por 50% por 3 años. (solo hurto agravado o con violencia)
- Bono por daño accidental: 40% descuento 3 años en el marco.

#### **BICICLETAS FOCUS/BMC:**

Las bicicletas FOCUS/BMC cuentan con las siguientes garantías y servicios pos-venta:

- Garantía por 6 años en marcos de fibra de carbono.
- Garantía por 2 años en marcos de aluminio. Si son bicicletas asistidas el marco tiene garantía 10 años.
- Garantía de 1 año por componentes (defectos de fabricación según condiciones y términos de importador para Colombia).
- Tienen crash replacement (que consiste en que en caso de accidente al valor del marco se le hace descuento de 50% durante primer año, 30% segundo año, 20% del 3er año).

Las garantías no cubren daños accidentales causados por caídas, colisiones, otros eventos imprevistos o por mal uso, que incluye el uso inapropiado, negligente o contrario a las instrucciones del fabricante. Los costos de envío del artículo para el trámite de garantía correrán por cuenta del cliente para la revisión, RIUM SAS cubrirá el costo de retorno al cliente.

En caso de que el bien no admita reparación se procederá con la reposición o la devolución del dinero, previa entrega del bien defectuoso por parte del comprador en la tienda en la cual adquirió el bien o a un distribuidor autorizado.

#### **TRÁMITE DE GARANTÍA Y TIEMPOS DE RESPUESTA:**

El proceso de trámite de garantía varía según el lugar de adquisición.

Si la bicicleta fue adquirida en una tienda GO RIGO GO! de Colombia, el cliente debe llevarla a revisión a la tienda para que sea evaluada y se pueda proceder con el trámite interno dentro de los plazos legales establecidos o 15 días hábiles según nuestra promesa de venta para otras marcas.

Si la bicicleta fue adquirida directamente en, [www.gorigogo.com](http://www.gorigogo.com), el cliente o distribuidor debe enviar fotos de la bicicleta o parte afectada (con fondo blanco y donde se vea claramente la bicicleta en su totalidad y de cerca y de manera nítida la parte afectada), junto con la copia de la factura de compra y el formato de solicitud de garantía diligenciado, al correo [contacto@gorigogo.com](mailto:contacto@gorigogo.com) con el asunto SOLICITUD DE GARANTIA URANIUM. El tiempo de respuesta por parte de RIUM SAS es de 15 días hábiles a partir de la llegada del correo o del artículo a la tienda para revisión y la documentación requerida a la dirección indicada. Durante este período, el área técnica del importador evaluará la validez de la garantía y determinará si se procede con la reparación o reposición del artículo.

Si la bicicleta fue adquirida en una tienda GO RIGO GO! De Colombia, y el artículo fue llevado al extranjero RIUM SAS responde por la garantía dentro del territorio nacional. Si el cliente requiere el repuesto o marco en el extranjero éste deberá cubrir los costos asociados por concepto de fletes, impuestos seguros, entre otros. El cliente debe enviar en este caso fotos de la bicicleta o parte afectada (con fondo blanco y donde se vea claramente la bicicleta en su totalidad y de cerca y de manera nítida la parte afectada), junto con la copia de la factura de compra y el formato de solicitud de garantía diligenciado, al correo [contacto@gorigogo.com](mailto:contacto@gorigogo.com) con el asunto SOLICITUD DE GARANTIA URANIUM para que el área encargada evalúe las fotos y se pueda proceder con el trámite interno dentro de los plazos legales establecidos en la legislación Colombiana o 15 días hábiles según nuestra promesa de venta.

#### **SITUACIONES PARTICULARES:**

Además de las situaciones comunes mencionadas anteriormente, también pueden surgir situaciones excepcionales en reclamaciones de garantía, estas situaciones pueden incluir:

- Casos de garantía expirada: Se realice una reclamación de garantía después de que el período de garantía haya expirado, en este caso RIUM SAS evaluará el caso de forma excepcional y decidir si se brinda algún tipo de solución o reparación en aras del mejor servicio posible a nuestros clientes.
- Desgaste normal: La garantía generalmente cubre defectos de fabricación, pero no cubre el desgaste normal debido al uso regular del artículo especialmente en partes como llantas, cadenas, platos o pachas (piñones). En estas situaciones puede requerirse una evaluación detallada para determinar si el problema es realmente un defecto de fabricación o simplemente un resultado del uso regular o indebido.
- Daños accidentales no cubiertos: Los daños accidentales que no están cubiertos por la garantía o por la cobertura ofrecida con la póliza de SURA, como daños causados por caídas, colisiones u otros eventos imprevistos que no generan pérdida total, pueden generar situaciones excepcionales en las reclamaciones. En estos casos, RIUM SAS OFRECERÁ el servicios de reparación – pagado por el cliente- o proporcionara opciones alternativas al cliente como descuentos en la parte afectada.
- Modificaciones no autorizadas: Si se determina que el artículo ha sido modificado o alterado sin la autorización del fabricante, esto puede invalidar la garantía. En estas situaciones, RIUM SAS puede rechazar la reclamación de garantía.

- No disponibilidad de artículo para cubrimiento de garantía: En caso de no haber existencia del artículo de reposición se procederá a informar al cliente del tiempo estimado de llegada de la parte y éste podrá aceptar o rechazar, por escrito, estos tiempos. En caso de no aceptarlos el cliente podrá solicitar cambio por otro artículo en caso de aplicar o como último recurso la devolución del dinero.

Cabe mencionar que cada situación excepcional en una reclamación de garantía se evalúa de manera individual por parte del fabricante o distribuidor, considerando las circunstancias específicas y las políticas de garantía establecidas. Es importante comunicarse directamente con el fabricante o distribuidor para obtener una respuesta precisa y adecuada a cada caso.

#### **MEDIOS DE CONTACTO**

Puedes comunicarte con nuestro correo [contacto@gorigogo.com](mailto:contacto@gorigogo.com) o a través de nuestra línea whatsapp de atención + 573006513451

Estas indicaciones legales, junto con las definiciones mencionadas, complementan los términos y condiciones de garantía según la ley colombiana, además brindan claridad y transparencia en cuanto a los derechos y responsabilidades del fabricante y el consumidor, asegurando una cobertura adecuada en caso de defectos de fabricación y otras situaciones en las bicicletas CLIFF-FOCUS-BMC comercializadas por RIUM SAS en el territorio Colombiano y a nivel internacional.