

TOMA LA DECISIÓN

Manual 2022

TREK

A portrait of Laurie Koch, a woman with long brown hair, smiling. She is wearing a red top and a grey jacket. The background is a light, textured grey.

**SOMOS UNA COMPAÑÍA
QUE OFRECE
HOSPITALIDAD.**

**LAURIE KOCH,
VICEPRESIDENTA
DEL SERVICIO DE
ATENCIÓN AL CLIENTE
Y GUARDIANA DE
BUENAS VIBRACIONES
DE TREK**

Trek es una compañía diferente en más de un sentido. Sin embargo, la diferencia fundamental (y una de mis favoritas) es que Trek no ofrece un servicio de atención al cliente. Ofrecemos hospitalidad.

El servicio de atención al cliente se da por sentado en cualquier sitio, así que solo destacarás si fracasas estrepitosamente a la hora de ofrecerlo o si superas con creces las expectativas del cliente. Y es por ello que hacemos las cosas de forma completamente diferente. En Trek, no tratamos con problemas. Tratamos con personas y experiencias y queremos que todos los que se pongan en contacto con la marca se sientan valorados y apreciados. A esto lo denominamos ofrecer una hospitalidad increíble.

La hospitalidad es importante en todos lados, incluyendo el Departamento de Garantías de Trek. Aquí, practicamos la empatía a diario y nos ponemos constantemente en la piel de nuestros clientes y distribuidores para atenderlos de forma justa y eficiente. Como empleado del Departamento de Garantías, debes plantearte constantemente preguntas del tipo: ¿Qué podemos hacer para comunicar nuestras políticas de una forma más clara? ¿Qué podemos hacer para atender a nuestros clientes de una forma más rápida? ¿Qué podemos hacer para que nuestras tiendas ayuden primero a los clientes y después hablen con nosotros? En pocas palabras, ¿cómo podemos utilizar nuestro proceso de garantía para ofrecer una hospitalidad increíble, tanto a los distribuidores como a los clientes?

Esta guía te ayudará a dar respuesta a estas preguntas. La hospitalidad es una práctica y, como todo en la vida, tienes que trabajar en ello para convertirte en un experto. Lee este documento, mantenlo a mano y, si tienes dudas, ponte en contacto con nosotros. ¡Queremos ayudarte a tomar la decisión!

LAS REGLAS DE LA HOSPITALIDAD DE TREK

Probablemente te estarás preguntando qué tienen que ver estas reglas con la distinción entre los problemas cubiertos por la garantía y aquellos que no quedan cubiertos por esta.

En Trek, todo se ve desde la perspectiva de la hospitalidad. Incluso esto.

Lee las reglas. Recuérдалas. Síguelas. Y pasarán cosas buenas.

1. Hacer tuyos los problemas de los demás

La empatía es crucial. Cuando una persona nota que no está sola cuando se comunica contigo, la próxima vez recordará que se sintió valorada por ti.

2. Estar presente

Una gran hospitalidad consiste en que la gente se sienta atendida, escuchada, y valorada. Y esto se logra con la práctica, siendo transparente, estando a disposición de los demás y escuchando. Si realmente estás presente y comprometido, la gente lo notará. Te recordarán como a alguien que les hizo sentir comprendidos.

3. Demostrar a las personas que son importantes

Los expertos en hospitalidad son capaces de recordar pequeños detalles de sus clientes, como el nombre, acontecimientos importantes de su vida, y la última conversación. Mostrarle a alguien que lo recuerdas, incluso si se trata únicamente de su nombre, es la mejor forma de hacerle un cumplido. Cuando recuerdas a una persona, la haces sentir importante.

4. Tener razón no es importante

Hacer lo correcto es siempre mejor que tener razón. Empatiza y mantén la serenidad, incluso en aquellas situaciones en las que alguien dirija su ira contra ti. Cuando las cosas se calmen, no desearás que te recuerden como una persona inflexible. La imagen global es la que importa.

5. No dejar escapar una oportunidad de sorprender y agradar

Sé atento. Sé creativo. Sé valiente. Cuando ofreces una hospitalidad increíble, las personas te recuerdan como alguien que se preocupó por ellas, y eso es algo que no se olvida. Aprovecha cualquier oportunidad para sorprender a los demás con tu hospitalidad. Esa estrategia te llevará lejos.

6. Nadie debe esperar para tener su cerveza

Nos ha pasado a todos. Estás trabajando, quizás es una reunión después del trabajo con tus clientes, y la cerveza no fluye porque el lugar no está bien preparado, o hay poco personal. Hace calor, la gente está nerviosa, y todo el mundo empieza a preguntarse: «¿Dónde está la cerveza?». La hospitalidad consiste en anticiparse a las necesidades y los deseos, así que evitamos momentos como este a toda costa -incluso si eso supone ponerse detrás de una barra y abrir un barril. En un evento de Trek, nadie debe esperar para tener su cerveza. Todos somos responsables de mantener ese estándar.

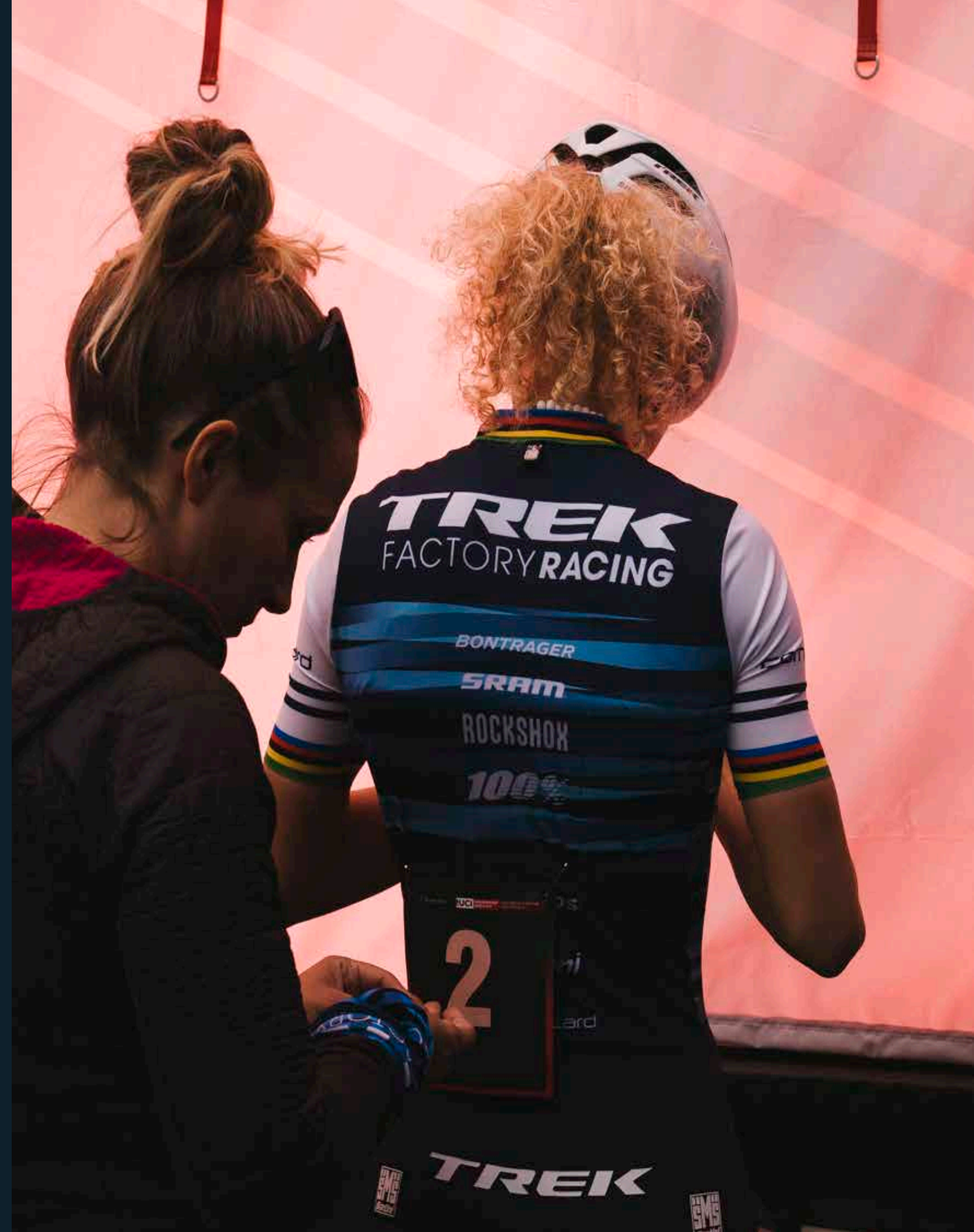
HACER TUYOS LOS PROBLEMAS DE LOS DEMÁS

Este puede parecer bastante evidente, pero es importante. Cuando un cliente te plantea un problema, debes convertirlo en tu problema.

Considéralo de la siguiente forma: si las luces de circulación diurna de un cliente no funcionan, las tuyas tampoco. Si tu cliente tiene una carrera este fin de semana, tú también la tienes. Si la bicicleta de tu cliente está rota, lo has adivinado, la tuya también.

Practicar la empatía es fundamental a la hora de gestionar incidencias de garantía. Para ofrecer una hospitalidad increíble y tomar una decisión u otra, es necesario involucrarse en el problema del cliente.

Cuando una persona acude a ti con una bicicleta dañada, trátala como si fuese tuya. Examina minuciosamente los daños, tómate tu tiempo para examinar el producto y aprovecha para hacer unas buenas fotos. Documenta todo lo que veas con tu teléfono móvil. De esta forma, los dos quedaréis satisfechos y te resultará más fácil tomar una decisión.





ESTAR PRESENTE

*y demostrar a las personas
que son importantes*

Cuando un cliente entra en la tienda con una bicicleta rota, la mayoría de mecánicos no dudan ni un segundo en colocar la bicicleta en el potro de taller y empezar a solucionar el problema. Se trata de un buen instinto, pero falta un elemento clave: estar presente.

Dedica unos minutos a hacer preguntas al cliente y obtener información sobre el incidente. Es importante disponer de todos los detalles. La mayoría de los clientes solo quieren que los escuches; el simple hecho de escuchar y acabar teniendo un resumen completo de lo ocurrido demostrará que estás presente. De esta forma, el cliente se sentirá valorado y se establecerá una relación duradera entre los dos.

TENER RAZÓN NO ES IMPORTANTE

Todos hemos tomado una decisión equivocada alguna vez en la vida. Si te equivocas, no te preocupes. Trabajaremos juntos para llegar a un acuerdo justo para todos. Siempre es mejor hacer algo que no hacer nada, incluso si cometemos errores. Sin embargo, eso no significa que tengas que cubrir todo lo que esté en garantía para simplificar o agilizar el proceso.

Si tienes alguna duda, llámanos. Y no te preocupes si has tomado una decisión equivocada con la mejor de las intenciones. Si reparas una bicicleta en garantía, pero una inspección más detallada demuestra que la decisión no fue la correcta, Trek intentará compartir el gasto o negociar un trato justo. Siempre hay una solución. Recuerda que la imagen global es lo que importa.

*¿Los muebles del salón en medio del circuito?
No hay una forma incorrecta de disfrutar de la Copa del Mundo en Waterloo.
Especialmente si eres el legendario Jens Voigt.*

NO DEJAR ESCAPAR LA OPORTUNIDAD DE SORPRENDER Y AGRADAR

Una vez que dispongas de toda la información necesaria, habrá llegado el momento de tomar una decisión y atender a tu cliente.

–Si se trata de problemas con productos de Bontrager, puedes ayudar al cliente inmediatamente. No hay motivo alguno para retrasar el proceso en los casos relacionados con los accesorios.

–Si se demuestra que es un problema de garantía, intenta atender al cliente lo antes posible ofreciéndole algún producto que tengas en stock. También le puedes ofrecer la opción de mejorar la garantía.

–Si el cliente admite que ha tenido un accidente y ha roto el cuadro, puedes ofrecerle inmediatamente un descuento del 20% en la compra de otro cuadro o bicicleta.


Sin embargo, si se trata de algo imprevisto o es uno de tus mejores clientes, quizás ha llegado el momento de proponer una solución más creativa, una solución que sorprenda y agrade al cliente, dejándolo gratamente impresionado.

Aprovecha cualquier oportunidad para sorprender y ser generoso con el cliente. Escucha tu voz interior y practica la generosidad. Nunca se sabe el gran impacto que puede tener tu generosidad.

Si tienes dudas sobre lo que puedes ofrecer o no a un cliente, ponte en contacto con el Equipo de Garantías de Trek para que podamos pensar juntos en una solución.

Sea la decisión que sea, debes ser considerado, creativo y valiente. Cuando tomes una decisión, aprovecha cualquier oportunidad para transmitir al cliente cuanto nos importa.





NADIE DEBE ESPERAR PARA TENER SU CERVEZA

¡Enhorabuena!

Has tomado una decisión y tu cliente está encantado. No te olvides de enviar una incidencia a Trek. Una de las peores experiencias para un cliente es tener que esperar.

Para que el proceso siga su curso con rapidez y eficacia, deberás describir con exactitud cómo has resuelto el problema cuando presentes una incidencia de garantía. En el proceso de abrir una incidencia de garantía de Trek, esperamos disponer de la información más precisa posible. Nuestra intención es identificar y solucionar los problemas con la mayor brevedad posible, y confiamos en tu colaboración.

Las incidencias con información errónea o incompleta ralentizan el proceso de resolución, tanto para ti como para tus clientes. Y, además, pueden impedir que el Equipo de Calidad de Trek recopile los datos necesarios para solventar los problemas de producto.

Es importante comprobar que tu incidencia de garantía sea lo más detallada posible y se realice en el plazo previsto para que tu cliente “no tenga que estar esperando su cerveza”.



EL MEJOR ESCENARIO POSIBLE

Ahora que ya sabes cómo «tomar una decisión» siguiendo las reglas de hospitalidad de Trek, analicemos una interacción de garantía ideal:

Hace un día precioso y en la tienda, el equipo está ocupado con los encargos de mantenimiento rutinario. Levantas la vista y ves como entra uno de tus clientes habituales, empujando una bicicleta. Tiene cara de disgusto mientras se acerca a la zona de recepción de bicicletas.

Te explica las experiencias que ha tenido con su FX 3 2016. Menciona el ruido que hace la bicicleta y la sensación de «suavidad» que tiene cuando se pone de pie para pedalear. Comenta que cuando estaba limpiando la bicicleta el otro día, encontró una pequeña grieta en la soldadura que hay entre el tirante y el tubo del sillín. Insiste en que no ha tenido ningún accidente y, según consta en el historial del cliente, el mantenimiento de la bicicleta es correcto.

¿Y ahora qué? En años anteriores, habrías tomado nota de la explicación del cliente, habrías hecho fotos del problema, lo hubieras incluido todo en la incidencia de la garantía, y le habrías dicho al cliente que te pondrías en contacto con él en pocos días, después de hablar con Trek. Tu cliente tendría que haber dejado la bicicleta en la tienda y esperar para recibir más información.

Afortunadamente, esto ya no es así. Ahora, cuando el caso está claro, tú tomas una decisión y atiendes a tu cliente lo antes posible. Sabes que las grietas en una soldadura son un defecto de material que cubre la garantía y que la bicicleta está en buen estado y no presenta indicios de haber sufrido un impacto. Tienes claro que la garantía de Trek cubrirá la bicicleta y puedes atender al cliente, en lugar de esperar a una confirmación. Miras a tu cliente, que sigue preocupado y les brindas la seguridad que ha estado esperando: «Lamento que haya tenido este problema con la bicicleta, pero lo vamos a solucionar ahora mismo».

Una hora más tarde, el cliente sale de la tienda con una bicicleta nueva. Tenías una FX 3 nueva en existencias y se la has entregado, sabiendo que Trek solucionará el asunto posteriormente. Tu cliente queda gratamente sorprendido, aunque también te comenta que estaba interesado en comprar una bicicleta de carbono. Al cabo de poco tiempo, le vendes una FX 6, descontándole el precio de una FX 3 del total. Al final, el cliente disfrutó de una gran hospitalidad y tú convertiste una situación desafortunada en dinero para tu negocio.

Lo único que falta es hablar con Trek para conseguir una FX 3 o un abono.

TOMAR UNA DECISIÓN

Manual de garantías 2022

TREK

ÍNDICE

- 12 LA TOMA DE DECISIONES**
- 13 GARANTÍA**
- 14 SIN GARANTÍA**
- 15 DAÑOS DURANTE EL ENVÍO**
- 16 SERVICIO TÉCNICO**
- 17 B2B PARA ASUNTOS TÉCNICOS Y GARANTÍAS**
- 19 INCIDENCIA DE SERVICIO TÉCNICO/GARANTÍA**
- 23 RECURSOS ADICIONALES**
- 26 POLÍTICAS DE GARANTÍA ANTERIORES**
- 28 LISTA DE CONTACTOS DE PROVEEDORES DE OTRAS MARCAS**
- 33 PONTE EN CONTACTO CON TREK**

Un apunte acerca de la precisión de las incidencias

En el proceso de abrir una incidencia de garantía de Trek, esperamos disponer de la información más precisa posible. Nuestra intención es identificar y solucionar los problemas con la mayor brevedad posible, y confiamos en la colaboración de nuestros socios distribuidores. Las incidencias con información errónea o incompleta ralentizan el proceso de resolución, tanto para ti como para tus clientes. Y, además, pueden impedir que el Equipo de Calidad de Trek recopile los datos necesarios para solventar los problemas de producto. Consulta la sección de páginas técnicas y de garantías del B2B para obtener más información sobre la presentación de incidencias.

CONOCE LAS OPCIONES

Garantía Limitada Trek/Bontrager/Electra/Diamant

Ofrecemos una garantía frente a defectos en los materiales o de fabricación en todos los equipos originales y productos de posventa, tal y como se especifica a continuación:

De por vida	Cuadros sueltos (cuadro y horquilla rígida), cuadro principal y basculantes de los cuadros de doble suspensión de por vida para el propietario original
	Ruedas Bontrager con llantas de carbono
3 años (En vigor a partir del 1 de enero de 2022)	Ropa
	Piezas y accesorios
	Componentes de la bieleta de la suspensión trasera, incluidos los rodamientos, la bieleta rocker link, y tornillería y componentes correspondientes
	Ruedas Bontrager con llantas de aluminio
	Pintura y pegatinas

Esta garantía se aplica a:

- Todos los modelos del año 2020 y las bicicletas posteriores
- Piezas y accesorios adquiridos después del 1 de agosto de 2019.

Esta garantía no cubre:

- Uso y desgaste normales
- Montaje incorrecto
- Corrosión
- Mantenimiento inadecuado
- La instalación de componentes, piezas o accesorios no diseñados originalmente para, o compatibles con, la bicicleta vendida
- Daños o defectos debidos a accidentes, uso incorrecto, maltrato o negligencia
- Costes de mano de obra derivados del cambio o sustitución de piezas
- Productos de otras marcas (cualquier otra pieza o componente originales) cubiertos por la garantía del fabricante original

Para obtener más información acerca de la política de garantías de Trek en el pasado, consulta la sección Recursos adicionales.

Garantía para propietarios subsiguientes

Los propietarios subsiguientes (el segundo o sucesivos) tienen derecho a una garantía de tres años a partir de la fecha de compra original en la tienda autorizada. Se requiere la presentación del justificante de compra para validar el periodo de cobertura.

Esta política se aplica únicamente a los modelos del 2020 y de años posteriores.

Garantías de productos de otras marcas

Trek quiere facilitar el proceso de incidencias de garantía para los distribuidores. En la actualidad, gestionamos el proceso de incidencias de garantía de la mayoría de las marcas que vendemos en Trekbikes.com. Respetaremos la garantía de esas marcas si el producto está dentro del período de garantía y disponemos de la pieza adecuada para resolver la incidencia. En caso de no poder suministrar la pieza correcta, Trek te remitirá al proveedor para que resuelva la situación o te emita un abono. En la sección Recursos adicionales, encontrarás los datos de contacto de los proveedores, además de información sobre nuestra política.

Definición de defecto

Extraída del diccionario de la Real Academia:

- Defecto: fallo o imperfección
- Material: sustancia o sustancias primarias de las que están hechas las cosas es [. . .]
- Fabricación: arte, habilidad o técnica del fabricante

Atendiendo a las definiciones de la RAE, la cobertura hace referencia a «un fallo o imperfección en la sustancia de la que está hecha la pieza, o un fallo o imperfección durante la fabricación de dicha pieza».

Por lo tanto, ¿está o no cubierto por la garantía?

Según la definición anterior, cualquier problema NO atribuible directamente al material que Trek utilizó en el producto o a la técnica de fabricación del mismo NO se considerará cubierto por la garantía.

Ante todo, buscamos cualquier indicación de defecto. Queremos que sí esté cubierto.

Consulta la sección de Recursos de formación para ver ejemplos de defectos de garantías.

Daños no cubiertos por la garantía.

En ocasiones, las bicicletas tienen averías que no están cubiertas por la política de garantías. Como ya hemos dicho, cuando se trata de la cobertura de una garantía, buscamos cualquier señal de defecto. Todos los daños que no se pueden atribuir a un defecto son consecuencia de una fuerza externa. Cuando algo ajeno al proceso de fabricación de Trek produce un daño en la bicicleta, este no queda cubierto por la garantía.

Entre los ejemplos más habituales se incluyen las colisiones y los impactos, el uso incorrecto de la bicicleta, la falta de mantenimiento y el desgaste.

Consulta la sección de Recursos de formación para ver ejemplos de daños no cubiertos por garantía.

Soluciones posibles

Una vez determinado si el problema queda o no cubierto por la garantía, o si es un candidato a un goodwill, puedes buscar la mejor solución para dicho problema.

GARANTÍA

Sustitución cubierta por la garantía

Cuando sea posible, Trek cambiará cualquier artículo defectuoso por otro igual o similar. Para bicicletas con cuadros defectuosos, ofrecemos un cuadro de sustitución o la opción de adquirir un cuadro o una bicicleta de mayor calidad. Para piezas y accesorios, Trek enviará un repuesto exacto u ofrecerá un abono para cubrir el precio del artículo.

Problemas de compatibilidad

Las bicicletas y las piezas fabricadas por Trek cambian y se mejoran continuamente. Trek modifica los gráficos y mejora la tecnología con frecuencia. Debido a estos cambios, cabe la posibilidad de que las piezas de repuesto de la garantía sean de un color diferente al de la pieza o bicicleta original, o de que las piezas de repuesto se correspondan con un modelo más actual o revisado. Cuando se modifique un color, es posible que Trek no disponga del color original. También puede ocurrir que al cambiar las especificaciones de un cuadro, las piezas originales del cliente no sean compatibles (por ejemplo, una tija con un diámetro diferente). Este apartado explica cómo gestiona Trek los problemas de compatibilidad.

Cuadros

Algunas de las mejoras de los cuadros generan problemas de incompatibilidad de las piezas entre los modelos de distinto año. Si la bici fue comprada en los dos últimos años, Trek incluirá la tornillería específica del cuadro con el cuadro de repuesto. Esto incluye las piezas de serie como los rodamientos del eje de pedalier, los rodamientos del juego de dirección, la tornillería de la bieleta del amortiguador, las guías del cable y los tapones del DuoTrap.

Si se trata de una mejora de una garantía, el cliente podrá adquirir los componentes necesarios para el cuadro, incluidos los amortiguadores delantero y trasero, al precio normal.

Ruedas

En algunos casos, las pegatinas y los colores de las ruedas de repuesto no se corresponden con los de la pieza original. El cliente podrá adquirir una rueda que combine beneficiándose de un descuento del 25% al presentar la incidencia. Este programa sólo está disponible para las ruedas que se encuentran dentro del periodo de garantía estándar.

Abono de garantía

En algunos casos, Trek le abonará a una tienda el valor de un artículo defectuoso. Si una tienda entrega a un cliente un artículo de repuesto que no necesita reponer, puede solicitar un abono a través de una incidencia de garantía para compensar el gasto. En ciertas ocasiones, también emitimos un abono para que una tienda pueda adquirir una pieza de repuesto de otro proveedor. Como siempre, la información precisa en una incidencia de un abono nos ayuda a entender cómo debemos proceder.

Abono por Scratch and Dent

“Cuando llegue a la tienda una bicicleta o un accesorio con daños evidentes en el embalaje, pero aún se puedan vender, Trek puede compensar con producto Bontrager por Scratch and Dent para que la tienda pueda ofrecer un descuento en la venta del artículo dañado. Al presentar una incidencia por Scratch and Dent, podrás solicitar un producto de valor razonable en las notas de la incidencia. ¡Esto nos permitirá solucionar la incidencia con más rapidez!

Reparación en garantía

En ocasiones, la mejor solución es reparar el producto en el Servicio Técnico. Esto se aplica principalmente a las ruedas de carbono Bontrager de gama alta.

Mejora de la garantía.

Si Trek determina que un cuadro, una pieza o un accesorio quedarían cubiertos por una garantía, el cliente tiene la opción de solicitar una mejora de su garantía. Por ejemplo, podemos ofrecer un cuadro de repuesto para una Fuel EX de aluminio, pero el cliente está interesado en una bicicleta de montaña de carbono. El cliente puede utilizar el precio de venta al público del cuadro que le ofrecemos para cualquier otro cuadro o bicicleta de una gama más alta.

Si tomas la decisión y tramitas, de forma inmediata, una mejora de la garantía para el cliente, introduce información específica en la incidencia para eliminar cualquier duda que pueda tener nuestro Equipo de Garantías.

SIN GARANTÍA

En aquellas situaciones que no están cubiertas por una garantía, la tienda puede mejorar la experiencia del cliente actuando con celeridad. Se pueden tomar varias decisiones para conseguir que el cliente pueda volver a montar en bicicleta con la mayor brevedad posible.

Programa de fidelización: ¡Un 20% de descuento por fidelización!

Trek sabe que sus clientes adoran sus bicis y, a veces, cuando la reparación no está cubierta por la garantía puede resultar muy cara. Darle a alguien la “mala noticia” de que el golpe no lo cubre la garantía puede empañar la relación con el cliente. Trek recomienda no realizar ninguna reparación que pueda alterar la estructura de carbono.

Para mejorar la experiencia del cliente, Trek ofrece un servicio llamado Programa de Fidelización para las bicicletas cuyos daños no están cubiertos por la garantía. Si se trata de daños no cubiertos por una garantía, podrás ofrecer a tu cliente un 20% de descuento en la compra de una bicicleta de repuesto gracias al Programa de Fidelización.

Garantía para ruedas Bontrager

Cuando una rueda de carbono de Bontrager no esté cubierta por la garantía, esta garantía permite al distribuidor ofrecer un producto nuevo al cliente.

Si la rueda de carbono Bontrager sufre algún daño estructural durante los dos primeros años desde la fecha de la compra, mientras se estaba utilizando la bicicleta, la cambiaremos o repararemos de forma gratuita. Es así de sencillo. Esta cobertura se aplica a las ruedas de carbono Bontrager que vienen de serie en las bicicletas, así como a las ruedas compradas a posteriori.

Devoluciones de ruedas

Cuando Trek autorice una incidencia de garantía de una rueda Bontrager, enviaremos el producto de repuesto y solicitaremos la devolución de la rueda dañada. El Equipo de Garantías enviará una etiqueta en formato PDF para identificar la rueda devuelta a nuestro Servicio Técnico, pero el cliente o la tienda serán los responsables de tramitar la devolución del producto.

Sustitución de un casco dañado

Si un casco recibe un impacto o golpe debe cambiarse, incluso aunque el daño no sea visible, ya que cualquier daño en el casco merma su capacidad de protección.

Si el casco Bontrager de un cliente recibe un golpe durante el primer año desde su adquisición, Trek Bicycle lo cambiará sin ningún coste. Para ofrecer el mejor servicio de atención al cliente, las tiendas pueden ofrecer a los clientes un casco de repuesto que tengan en stock y, a continuación, comunicarse con Trek para conseguir otro.

Para poder optar a esta política, es necesario presentar una incidencia en el B2B. Selecciona «Helmet Crash Replacement Credit Request» (Solicitud de abono para sustitución de un casco dañado), en la sección Incidencias no cubiertas por garantía, e incluye una imagen del casco dañado, así como una imagen del recibo de compra que muestre claramente el artículo y la fecha en que se adquirió. Si se autoriza, Trek enviará un casco de repuesto.

Compromiso de satisfacción de 30 días

Lo probarán y les encantará. En caso contrario, podrás devolverlo. Es así de sencillo. Esta garantía incluye todos los artículos que fabricamos. Eso incluye toda la ropa, todas las zapatillas, todos los cascos y todos los componentes. La mejor garantía de la industria: más sencilla y más fácil para los distribuidores y los consumidores.

El compromiso con tus clientes:

Pruébalo y te encantará. En caso contrario, podrás devolverlo. Es así de sencillo.

Si, por cualquier motivo, tu cliente no queda satisfecho con la compra de un producto de posventa de Trek o Bontrager, podrá devolverlo, presentando el ticket de compra original, en la tienda donde lo compró, en un plazo de 30 días. Recuerda: cuando hagas una incidencia de posventa en el B2B, tendrás que adjuntar una imagen de la factura de compra original, así que te recomendamos hacer una foto del recibo en el momento.

Exclusivo para los productos de posventa

La Unconditional Bontrager Guarantee excluye los componentes Bontrager OE (equipamiento original) vendidos como parte de la bicicleta.

Además, aunque vendemos otras marcas en Trekbikes.com, la garantía solo se aplica a las piezas y accesorios de Bontrager.

Cómo tramitar una incidencia

Si un cliente utiliza un producto Bontrager cubierto por la Unconditional Bontrager Guarantee y no queda satisfecho, debes tramitar una incidencia. Sigue estos pasos:

- Tu cliente deberá devolver el producto en el plazo de 30 días desde la fecha de compra en el mismo sitio donde lo compró presentando el justificante de compra.
- Quédate con el producto y ofrécele otro en su lugar o un abono.
- Abre una incidencia a través del B2B. En «What’s the issue?» (¿Cuál es el problema?), selecciona Unconditional Bontrager Guarantee. Adjunta una imagen del comprobante de compra original según lo exija B2B.
- En el campo «Additional Claim Details» (Detalles adicionales de la incidencia), indica el motivo de la devolución del artículo.
- A continuación, el Servicio Técnico se pondrá en contacto contigo y te facilitará un número de recogida.

Preguntas frecuentes de las tiendas

¿Están cubiertos los componentes de la bicicleta?

No. La Unconditional Bontrager Guarantee (UBG) es exclusiva para los productos posventa. Es necesario que el cliente presente una copia del justificante de compra de las piezas de posventa.

¿Qué hago si tengo la sensación de que un cliente está abusando de esta política?

Tienes plena autonomía sobre esta política, teniendo derecho a rechazar cualquier incidencia si consideras que el consumidor está abusando de esta política.

¿Qué ocurre si un cliente devuelve el mismo producto varias veces?

Si un cliente devuelve el mismo modelo o producto en repetidas ocasiones, tienes plena autoridad para aceptar o rechazar la incidencia. Si la aceptas, Trek tramitará la incidencia.

No he encontrado respuesta a mi pregunta. ¿Qué debo hacer?

Estaremos encantados de ayudarte a responder a tus preguntas. Para cualquier consulta o duda que te pueda surgir, ponte en contacto con el Equipo de Garantías.

DAÑOS DURANTE EL ENVÍO

Para que los productos te lleguen, Trek tiene que enviarlos. Durante el transporte, a veces se dañan. Si recibes un producto que está dañado pero aún se puede vender (es decir, simplemente rayado, mellado o abollado), presenta una incidencia por daños producidos durante el envío para recibir una compensación por Scratch and Dent.

A continuación te mostramos qué debes hacer si recibes un producto dañado por la empresa de transporte.

Siempre inspecciona con cuidado la mercancía

Antes de firmar el albarán, cuenta e inspecciona las cajas. Si observas algún daño, sigue estas instrucciones.

Indica si faltan productos o si están dañados

Si faltan productos o vienen dañados, indícalo en el albarán. Luego, cuanto antes, inspecciona los productos con más detalle.

Cómo solucionar el problema de los daños en el envío

Si detectas daños ocultos en la mercancía, sigue las siguientes instrucciones para que te lo gestionen. En la mayoría de casos, debes presentar la incidencia en el plazo de 10 días desde la recepción de la mercancía.

Guarda la caja y el embalaje original

La mayoría de empresas de transporte no aceptan incidencia en cajas o embalajes diferentes, o si no indicas el daño en el albarán. En la medida de lo posible, no retires el embalaje de protección del producto dañado. Si ya lo has quitado, guarda el embalaje y la caja. Las empresas de transporte no aceptan incidencia si el producto está en una caja diferente o si le falta el embalaje.

Ponte en contacto con Trek

Presenta una incidencia a través del B2B. Revisaremos la incidencia y nos pondremos en contacto contigo siguiendo estos pasos para solucionar la incidencia. Guarda la caja y el embalaje original. La incidencia debe incluir la siguiente información:

- Número de pedido
- Empresa de transporte
- Nombre y código de los productos dañados
- Localizador de la empresa de transporte

Devoluciones de cuadros de carbono

Cuando Trek cambia un cuadro de carbono, ya sea por garantía o con descuento, exigimos que el cuadro se devuelva al Servicio Técnico para su valoración y/o reciclaje.

Cuando se reponga un cuadro por garantía, Trek entregará una etiqueta de devolución para devolver el cuadro.

Cuando se reponga un cuadro bajo el programa de descuentos por fidelización, el cliente o el distribuidor tendrán la obligación de enviar el cuadro a al Service Center.

SERVICIO TÉCNICO

Todos los servicios se prestan a nivel local.

En el Servicio Técnico de Trek, gestionamos todas las reconstrucciones de ruedas, reparaciones de cuadros y reciclaje de cuadros y componentes para SWE. El personal del Servicio Técnico es el mejor, pero tienen que ocuparse diariamente de un gran número de órdenes de trabajo. Para lograr un plazo de entrega tan breve como sea posible, Trek ofrece a los distribuidores más formas de disponer de un Servicio Técnico propio.

Mantenimiento y reparación de cuadros

Con la introducción de la herramienta BB90 Resurfacing, las tiendas ahora pueden reparar in situ ejes de pedalier sobredimensionados, en lugar de enviarlos al Servicio Técnico. En general, queremos ofrecer a nuestros distribuidores la posibilidad de gestionar reparaciones complejas por su cuenta. Nuestro departamento de tecnología y garantías ha acumulado una experiencia considerable en reparaciones y puede ofrecer soluciones creativas para no tener que enviar una bicicleta a Trek.

Sin embargo, determinados casos requieren la intervención específica de Trek. Estos servicios incluyen:

- Sustitución de inserciones comoldeadas con rosca (cuadros SLR)
- Reconstrucción del orificio del pivote principal
- Sustitución de punteras de aluminio soldado (Madone del año modelo MY12 y anteriores)

Ponte en contacto con el Equipo Técnico y de Garantías para conocer los precios de estos servicios. El cliente o el distribuidor deberán correr con los gastos que conlleve enviar el cuadro al Servicio Técnico de Trek.

Reconstrucción de ruedas

El Servicio Técnico también realiza reconstrucciones de ruedas de carbono Bontrager de gama alta. Estas reconstrucciones se pueden realizar bajo garantía, bajo la Garantía de ruedas Bontrager o utilizando un descuento del programa Carbon Care.

Las tiendas pueden presentar una incidencia y contactar con el Equipo Técnico y de Garantías para solicitar asistencia y consultar precios.

Reciclaje de carbono

El objetivo de Trek es reciclar de forma responsable los cuadros y componentes de carbono que hayan quedado dañados. Cada vez que Trek cambie un cuadro o componente de carbono, se ocupará de lo necesario para que se envíen al Servicio Técnico para reciclarlo.

B2B PARA ASUNTOS TÉCNICOS Y GARANTÍAS

Este apartado cubre las secciones del B2B de Trek que se pueden utilizar para obtener información técnica y gestionar incidencias de garantías.

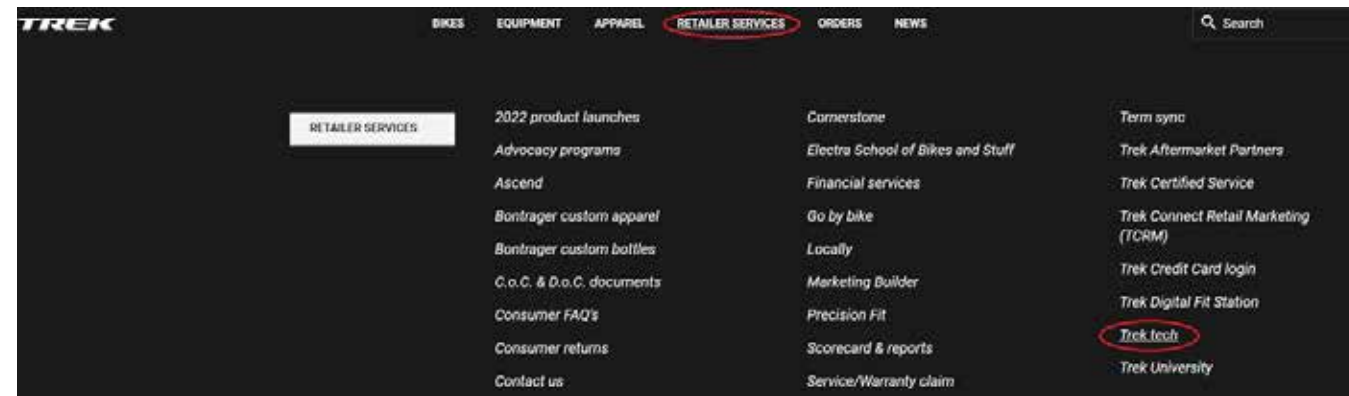
Para disponer de más información acerca de estos temas, echa un vistazo a los vídeos tutoriales sobre el B2B en Trek U.

Página Técnica de Trek

La página técnica de Trek proporciona información exhaustiva sobre las especificaciones de las bicicletas, información de las ruedas, diagramas de suspensión, manuales de servicio y materiales de referencia de todo tipo.

Cómo acceder

Se puede acceder a la página técnica a través del B2B entrando en la pestaña «Retailer Services» (Servicios de Retail) y haciendo clic en el enlace «Tecnología de Trek».



Qué encontrarás

La página técnica de Trek contiene una gran variedad de información y se divide en cinco categorías principales:

Búsqueda por número de serie

Si no conoces el año o modelo exacto de una bicicleta, puedes encontrar especificaciones y documentos con el número de serie de la bicicleta. Es posible que algunos de los números de serie más antiguos no se puedan reconocer, en cuyo caso puedes buscar por año y modelo (detalles, a continuación) o ponerte en contacto con el Equipo Técnico y de Garantías.

Technical information

Exploded diagrams, historical bike information, manuals, bike component spec, detailed Bontrager wheel information, and so much more.

Find tech information for a bike by searching for its serial number below.

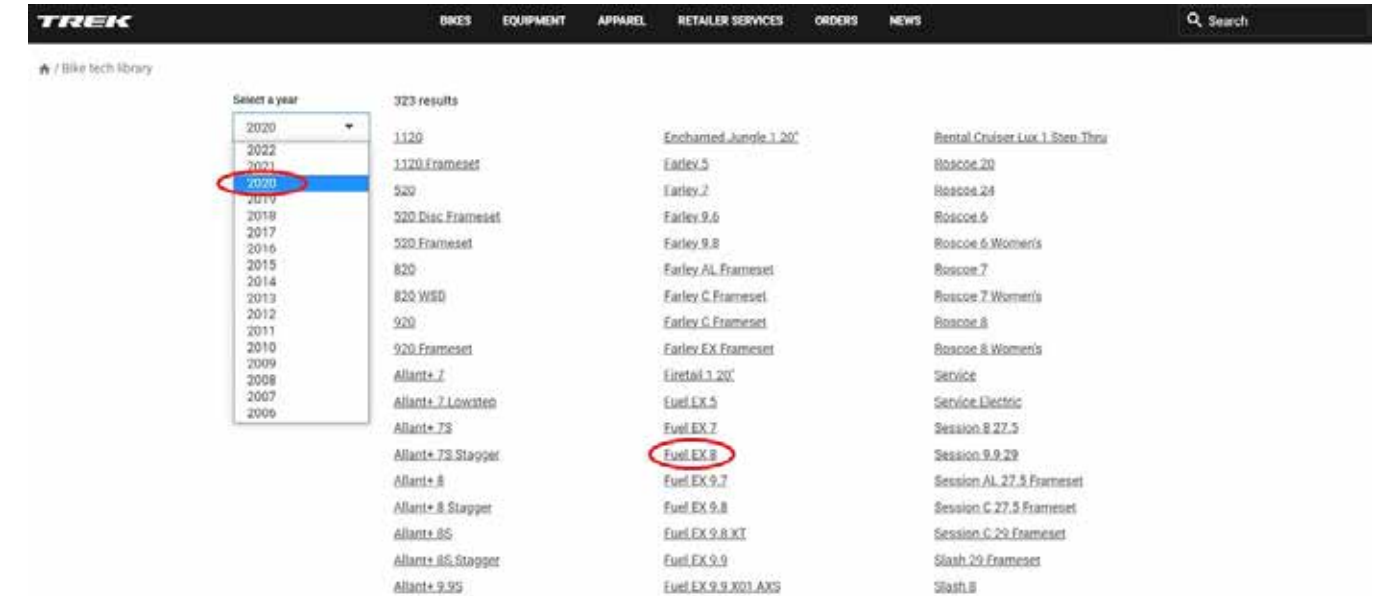
Bike serial number

Find bike by serial number

Página técnica de bicicletas

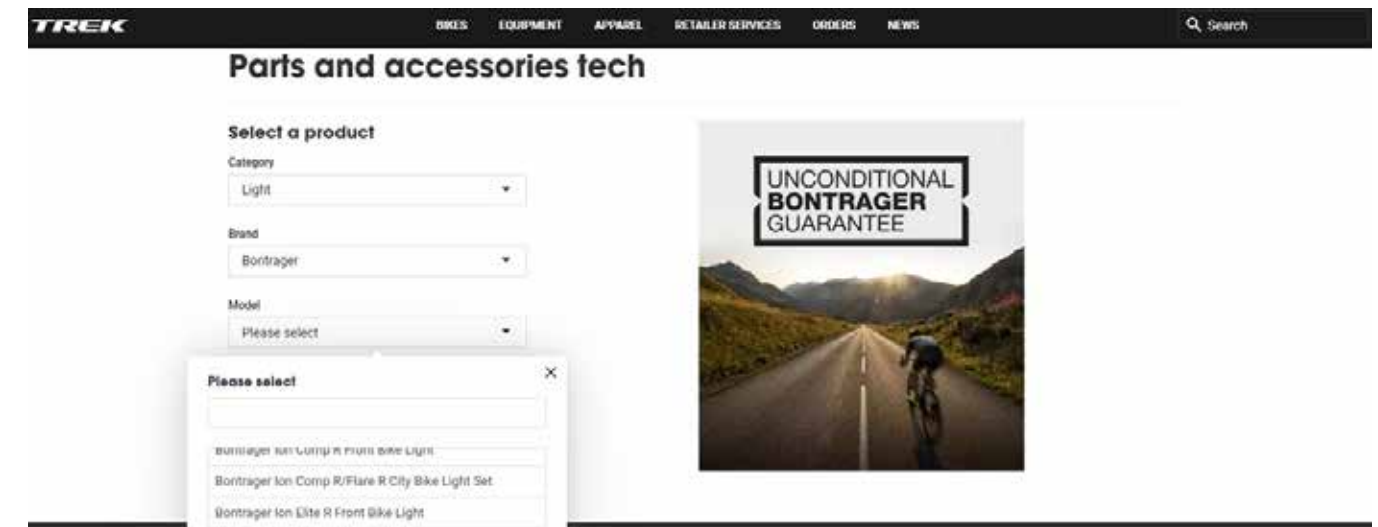
Esta sección incluye especificaciones y códigos de los componentes utilizados en todas nuestras bicicletas. Puedes utilizar esta información para incidencias de garantía, y para hacer pedidos de repuestos que no están en garantía para sus clientes. Las páginas con las especificaciones de bicicletas incluyen enlaces con las tablas de geometría y otros documentos de referencia específicos para el tipo de bicicleta que estás buscando.

Selecciona el año y el modelo en esta sección para acceder a la información relevante.



Piezas y accesorios de servicio técnico:

¿Buscas piezas de repuesto para un accesorio de Trek o Bontrager? Puedes utilizar esta sección de recursos para buscar información sobre piezas y accesorios.

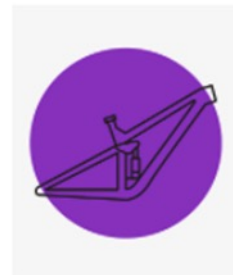


Ruedas y cubiertas

La sección de ruedas contiene especificaciones y códigos de nuestras ruedas, así como información detallada importante para el ensamblaje de las ruedas, como diámetros efectivos de llantas, el offset de las llantas y las dimensiones de las alas de los bujes. También encontrarás guías de referencia rápidas sobre los núcleos y rodamientos de repuesto para ayudarte a localizar la información necesaria fácilmente. Esta sección también contiene guías de compatibilidad para fondos de llanta y válvulas tubeless, así como información sobre el precio de las reparaciones de ruedas en nuestro Servicio Técnico.

Recursos adicionales

La sección de referencias proporciona materiales de referencia de todo tipo, como un archivo histórico de nuestros catálogos de bicicletas, guías de referencia rápidas de nuestros sistemas patentados (incluidos el BB90, BB95 y todas las versiones de nuestro sistema ABP), esquemas de suspensiones y guías de configuración, y especificaciones de los pares de apriete. También encontrarás secciones para boletines técnicos e información sobre alertas de seguridad.



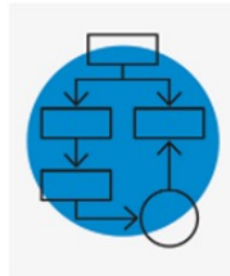
Suspension & frame reference

[View suspension & frame reference documents](#)



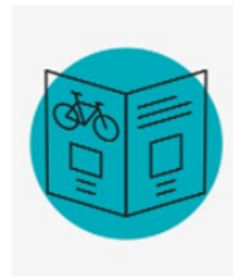
Catalog archive

[View catalog archive](#)



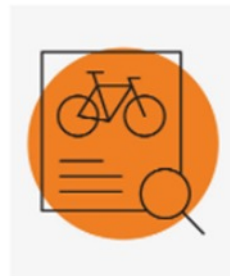
Geometry archive

[View geometry archive](#)



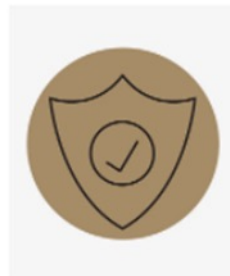
Manuals & guides

[View manuals](#)



Service bulletin archive

[View service bulletins](#)



Safety & recalls

[View safety & recall documents](#)



Precision Fit

[View Precision Fit documents](#)

Boletines técnicos

Los boletines técnicos sirven para informar a los distribuidores de asuntos relacionados con los productos. Normalmente, los boletines técnicos nuevos se publican en la página de inicio del B2B y luego se archivan.

Alertas de seguridad

Esta sección contiene advertencias sobre alertas de seguridad archivadas de Trek. Las alertas de seguridad no caducan y no es necesario el justificante de compra para presentar una incidencia de una alerta de seguridad para un cliente.

Si necesitas ayuda para acceder a la página técnica de Trek o para encontrar la información que buscas, ponte en contacto con Tech@trekbikes.com.

Cómo encontrar especificaciones de la bicicleta con el SKU

Si tienes el número de referencia único (SKU) a mano, no es necesario buscar información en la página técnica de Trek. Solo tienes que buscar el número de referencia de Trek en el B2B y acceder a la sección «Bike tech» (Página técnica de bicicletas). Podrás encontrar piezas para el modelo, talla y color exacto que estabas buscando.

INCIDENCIA DE SERVICIO TÉCNICO/GARANTÍA

Las incidencias del servicio técnico se tramitan online en el B2B. Gracias a este sistema tardarás cinco minutos en cumplimentar una incidencia y recibirás una confirmación al finalizar el proceso.

Antes de presentar una incidencia

Antes de tramitar una incidencia en el B2B, es importante que recibamos los siguientes documentos e información:

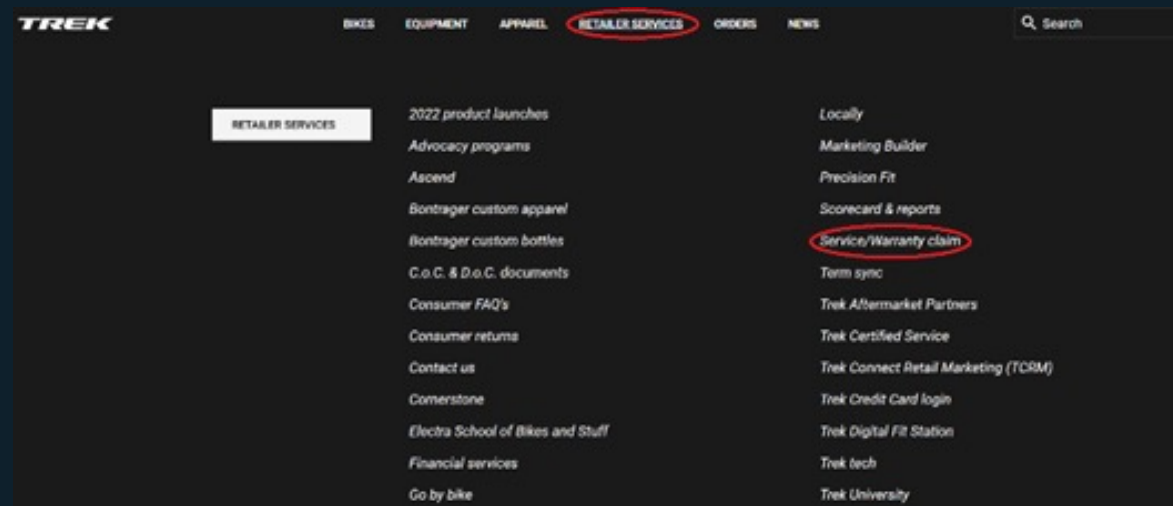
- Confirmación de que se trata del propietario original (imagen del justificante de compra)
- Fotografía del número de serie
- Si es necesario, fotos del problema detectado (no se requieren si el problema es un "ruido en la cadena")
- De la bicicleta:
 - Año
 - Modelo
 - Talla
 - Color
 - Número de serie

Incidentes de garantía y valoraciones sobre la calidad del producto

Al montar una bicicleta, todos nos hemos encontrado alguna vez con algún problema que no requiere una pieza de repuesto, pero que supone un problema de calidad. Además de presentar incidencias de garantía para piezas de repuesto, ahora puedes enviar comentarios sobre la calidad del producto directamente a nuestro Equipo de Calidad. Este canal nos permite detectar problemas de calidad con mayor rapidez y mejorar la experiencia, tanto del distribuidor como del cliente, con los productos Trek.

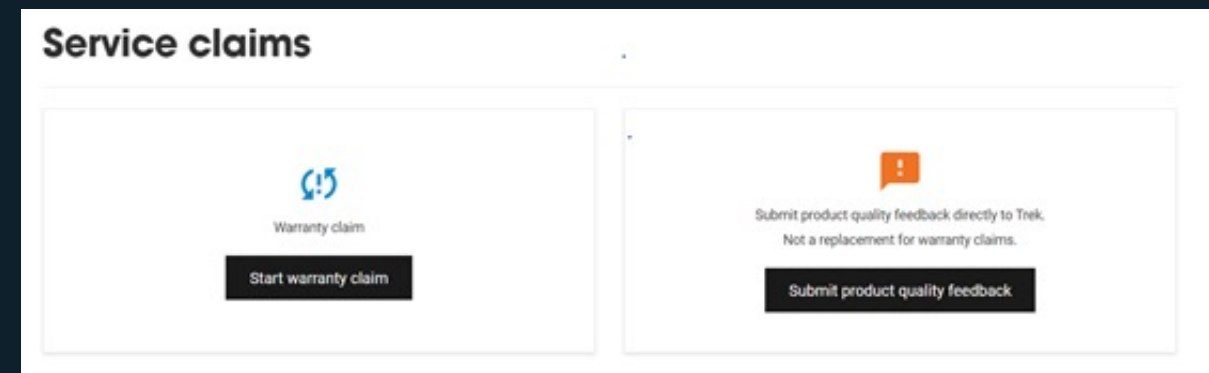
Cómo tramitar una incidencia o enviar comentarios

1. Inicia sesión en el B2B.
2. Haz clic en la pestaña «Retailer Services» (Servicios de Retail).



3. Selecciona «Service/Warranty claim» (Incidencia de servicio técnico/garantía) en el menú.

4. Haz clic en «Start Warranty Claim» (Iniciar incidencia de garantía).



5. Introduce la información de contacto, una orden de compra y, si lo consideras necesario, las notas correspondientes.

Claim SA-5L0-Y8H-3P

All fields are required unless otherwise stated.

Claim contact info

Contact person * Grizzly Bear Phone number * 800-875-8735 Email address g.bear@grizzlybearbikeshop.com

Claim details

PO number

Claim notes

Include a detailed description of the situation, along with your suggestions for the best solution.

Characters remaining 1902

This is a non warranty claim

Retailer make the call

6. Cuando introduzcas las notas de la incidencia, intenta ser tan específico como sea posible. Puedes incluir la opción de solución preferida o comunicar a Trek que has tomado la decisión para que podamos ayudarte.
7. También puedes especificar si la incidencia hace referencia a un asunto que no es garantía, como en el caso de:
 - Unconditional Bontrager Guarantee
 - Garantía para ruedas Bontrager
 - Reparación de ruedas
 - Descuento de fidelización
8. El distribuidor toma la decisión
 - Este botón nos ayuda a entender si has decidido que la incidencia está o no cubierta por la garantía.
 - Es importante incluir información detallada de la situación, así como la solución que sugieres.
 - ¿Necesitas ayuda? Consulta los módulos de la guía de garantías que encontrarás en Trek U.

9. El siguiente apartado incluye todos los detalles de la bici o el accesorio

- Este apartado incluye toda la información que va a recibir el servicio técnico sobre el producto cuya incidencia estás tramitando. Cada incidencia puede contener varios accesorios, pero la cantidad se predeterminará en uno.
- Si tramitas una incidencia en relación con alguno de los componentes que venían con la bicicleta, dicha incidencia debe tramitarse junto con el número de serie de la bicicleta. Cualquier incidencia que se envíe sin esta información incluirá una marca para indicar que faltan datos. Si la incidencia hace referencia a una pieza o accesorio que no venía con la bicicleta, la incidencia se puede tramitar para esa pieza o accesorio en concreto.
- Si no es posible reconocer el número de serie, solo tienes que subir una foto del número de serie para seguir tramitando la incidencia.

10. El siguiente paso es introducir la información del producto

- En primer lugar, introduce el número de serie de la bici. Si la incidencia es para una pieza o accesorio, el campo correspondiente al número de serie deberá dejarse en blanco. Al introducir el número de serie, se deberían completar automáticamente los detalles de la bicicleta.
- Si no es posible reconocer el número de serie, solo tienes que subir una foto del número de serie para seguir tramitando la incidencia.
- A continuación, podrás introducir el año modelo, la talla y el color.

11. Haz clic en el icono del calendario para seleccionar la fecha de compra de la bicicleta o la fecha en que se recibió en tienda.

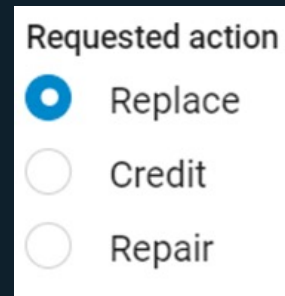
12. En la sección «Issue Details» (Detalles del problema), utiliza la Tabla de descripción del problema para describir mejor el daño o defecto (Figura 5)

13. A continuación, se abrirá un desplegable con los posibles problemas.

- Navega hasta el problema correspondiente. Si el problema que buscas no aparece entre las opciones, selecciona uno similar y asegúrate de especificar con claridad el problema en el campo «Claim Notes» (Notas de la incidencia).

14. A continuación, deberás especificar si el problema se produjo antes o después de la compra

15. Selecciona la opción preferida bajo «Requested Action» (Acción requerida).



Requested action

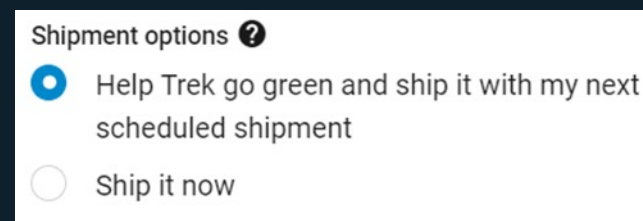
Replace

Credit

Repair

- Para las incidencias de reparaciones de ruedas o punteras, selecciona «Repair» (Reparar).
- Para cualquier incidencia en la que Trek tenga que enviar piezas de repuesto, selecciona «Replace» (Reemplazar).
- Para descuentos por Scratch and Dent, o en caso de que no sea necesario un artículo de repuesto, selecciona «Credit» (Abono).

16. Selecciona una opción de envío.



Shipment options ?

Help Trek go green and ship it with my next scheduled shipment

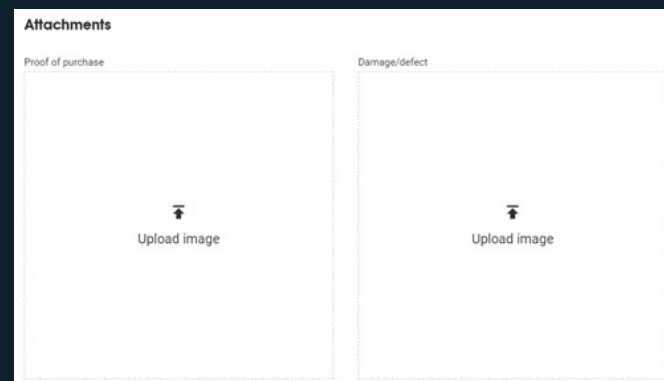
Ship it now

- Si el cliente está esperando un artículo de repuesto, selecciona «Ship It Now» (Enviar ahora).
- En caso contrario, puedes ayudar a Trek a cuidar del medio ambiente incluyendo el producto en tu próximo envío programado.

17. Cómo añadir archivos adjuntos

- Todas las incidencias correspondientes a bicicletas deberán incluir una imagen nítida en la que se vea claramente el número de serie, una o varias fotos que muestren las piezas dañadas y una copia de la factura de compra del cliente, en el caso de que el producto haya sido vendido.
- Todas las incidencias relacionadas con Bontrager Guarantee deben incluir una copia de la factura de compra.
- Si una incidencia no cumple los requisitos especificados, aparecerá una marca que indicará que faltan datos y no se tramitará.

1. Selecciona la sección a la que deseas subir la foto.



Attachments

Proof of purchase

Damage/defect

Upload image

Upload image

2. Selecciona el archivo en tu ordenador.

3. Carga los archivos en la incidencia.

4. Si necesitas añadir más de cinco archivos adjuntos, selecciona la opción «Add More Photos» (Añadir más fotos).

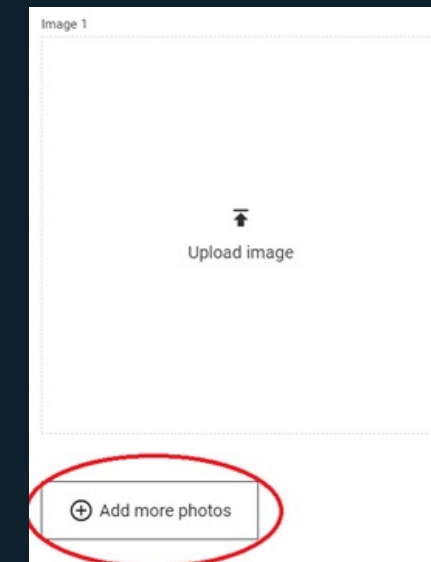
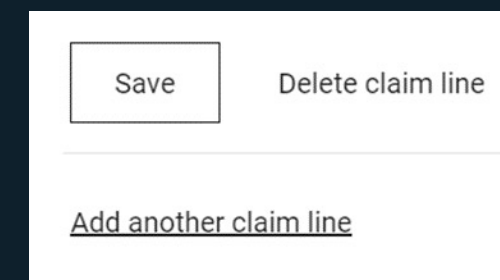


Image 1

Upload image

Add more photos

18. La incidencia se puede guardar para editar posteriormente.



Save

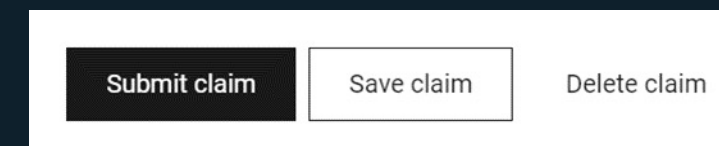
Delete claim line

[Add another claim line](#)

- Nota: las incidencias que comienzan con SA en lugar de W solo se guardan temporalmente y no se han enviado para su revisión.

19. Puedes añadir otra línea de incidencia para enviar varios artículos para su revisión.

20. Haz clic en el botón «Submit Claim» (Enviar incidencia).



Submit claim

Save claim

Delete claim

- Es posible que las incidencias relacionadas con piezas o accesorios que no incluyan el número de serie generen un error, en ese caso, pulsa el botón Enviar incidencia y la incidencia se procesará si el resto de la información es correcta

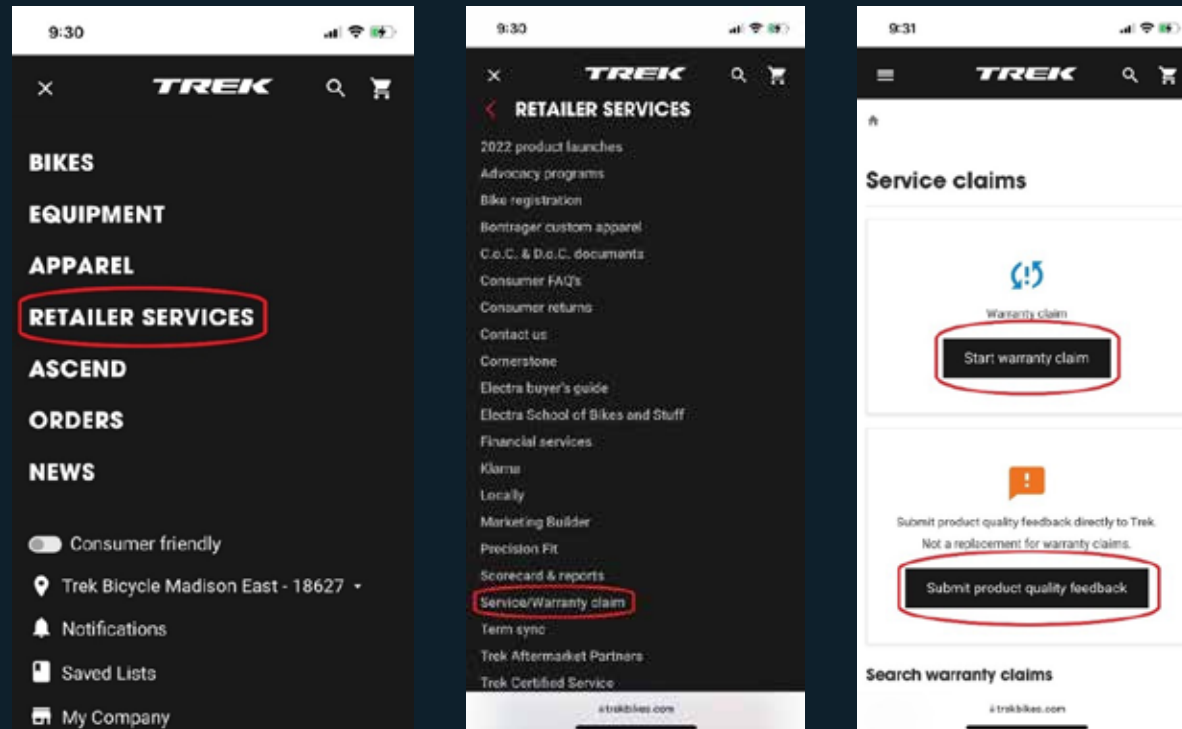
21. Recibirás un mensaje de confirmación, con un número de incidencia que empieza con la letra «W».

Thank you, your claim has been submitted. Your claim number is W00005NH

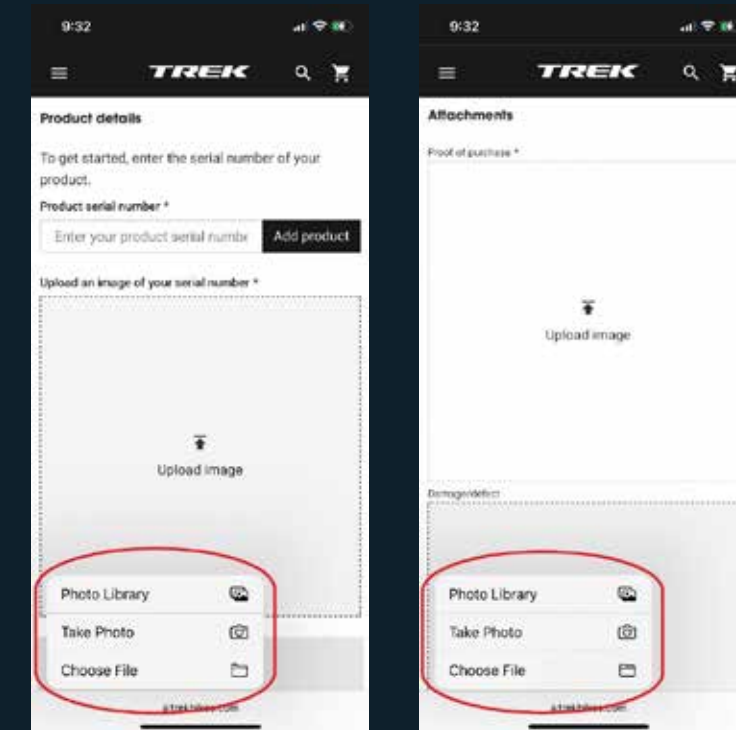
Cómo enviar una incidencia desde el teléfono móvil

¡El sitio B2B es compatible con dispositivos móviles! Esto significa que se puede enviar una incidencia de garantía con mayor rapidez que nunca. Simplemente toma unas cuantas fotos y envíalas directamente desde tu teléfono móvil para que Trek las revise. Y aún hay más. Es tan fácil como enviar una incidencia desde un ordenador.

¡Navega en la versión para móvil del B2B tan rápido como en la versión para el ordenador!



Al enviar una incidencia desde el teléfono móvil, podrás subir las fotos directamente desde tu galería de fotos.



RECURSOS ADICIONALES

Valoración de daños por defecto o impacto

Defectos en materiales

Con este tipo de defecto a veces es difícil determinar si se trata de un problema del material o de fabricación.

Un ejemplo más claro. Si un producto se rompe y se detecta que el material está defectuoso en la zona de rotura, se considerará un defecto del material. Si el flanco de una cubierta se rasga sin tener indicios de corte o abrasión, puede que se deba a un defecto del material.

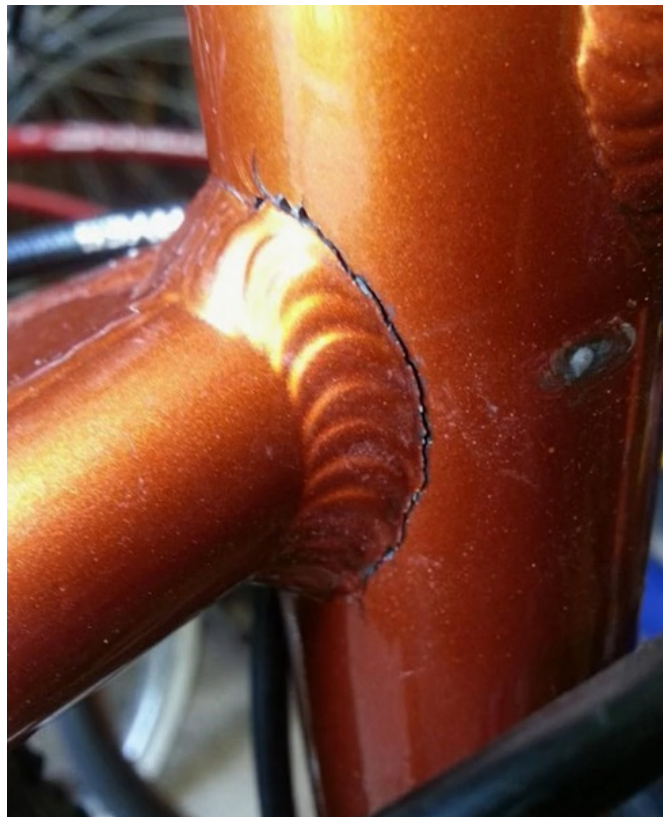
Sin embargo, hay que tener mucho cuidado a la hora de evaluar este tipo de daños. Según los ejemplos anteriores, las influencias externas podrían ser el origen del problema. Si la cubierta tuviera algunos cortes en la superficie de rodadura causados por el portabultos, el daño no se debería a un defecto sino a un mal uso. Si la pieza se rompe porque presenta una marca profunda en dicha zona, puede que se deba a un borde afilado de la abrazadera del potro, un ejemplo de mantenimiento inadecuado. Ni el mal uso ni el mantenimiento inadecuado están cubiertos por nuestras garantías.

Defectos de fabricación

Para mantener la calidad y el rendimiento de nuestros productos, Trek dispone de rigurosos estándares para los productos que fabrica. Por ejemplo, Trek ha establecido tolerancias permisibles en la alineación del cuadro. Si un cuadro no cumple con estos niveles de tolerancia se considerará un defecto de fabricación. De igual manera, Trek dispone de estándares para los acabados cosméticos de las bicicletas. Si queda un hueco en una junta de unión y no cumple los estándares cosméticos, entonces el cuadro podría tener un defecto de fabricación.

Ejemplos de garantías

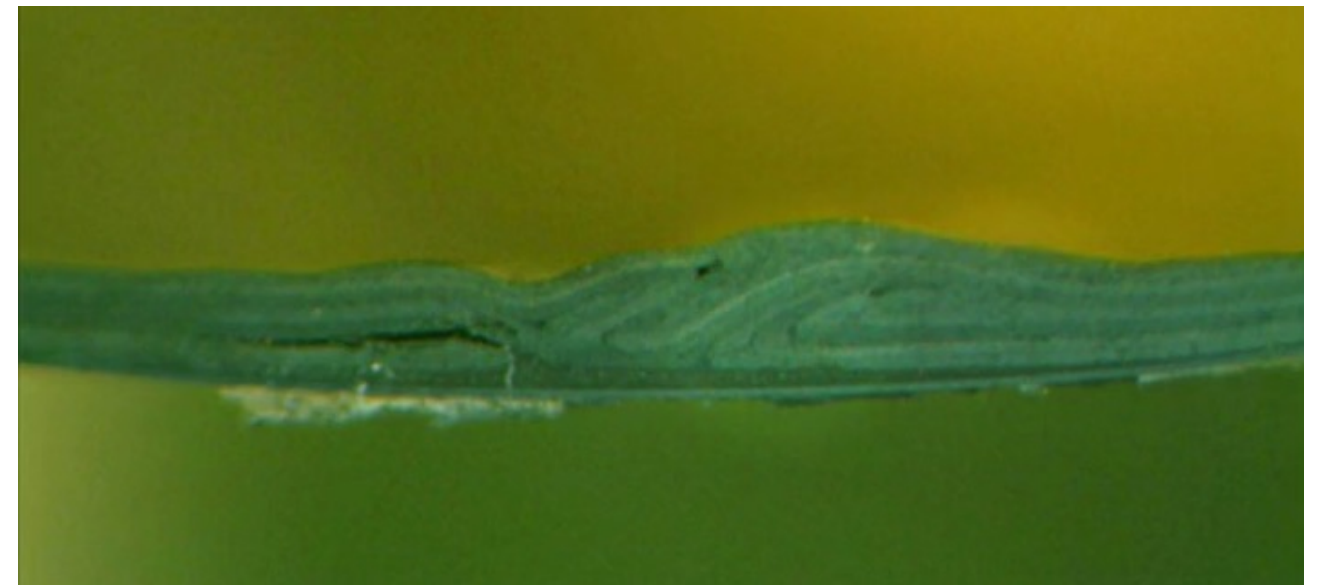
Esta grieta en la soldadura de un cuadro de aluminio muestra un defecto de material que estaría cubierto por la garantía.



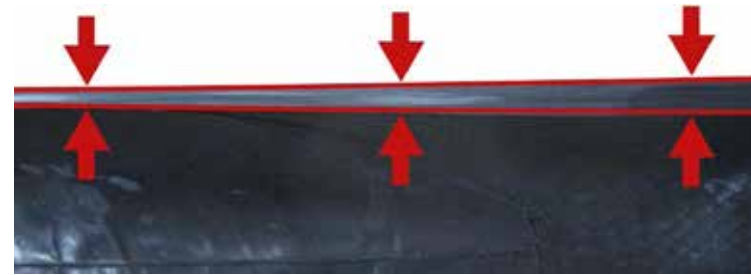
Esta soldadura incompleta es un defecto de fabricación y también es un problema cubierto por la garantía.



En las bicicletas de carbono, si el material de carbono se dobla o se «amontona» durante la fabricación, puede comprometer la integridad del cuadro y provocar daños en el cuadro. Esto está cubierto por la garantía.



Puede producirse un desmoronamiento de capas imprevisto cuando el grosor del tubo de carbono cae por debajo de la especificación correcta, dado que se crea un punto débil que puede provocar los daños que se muestran a continuación. Esto también es un defecto que cubre la garantía.



Este daño se ha producido debido a que la rueda se ha salido de la puntera.



Aquí podemos concluir que el desviador trasero era el origen de la fuerza externa.



Ejemplos de fuerza externa

Hay muchos casos en los que los productos no están cubiertos por la garantía. Este apartado muestra varios ejemplos y explica por qué ciertos daños no son garantía.

El tubo horizontal muestra daños consistentes con una fuerza de sujeción. El cuadro se rompió mientras se acoplaba al potro de taller.



Cuidado e inspección de la fibra de carbono

Fibra de carbono y daños ocultos

La fibra de carbono se comporta de manera diferente al metal cuando recibe una sobrecarga (Imagen 1). El siguiente apartado explica el cuidado y mantenimiento del carbono.



Imagen 1. Horquillas sobrecargadas: a la izquierda, horquilla metálica doblada por sobrecarga. A la derecha, horquilla de fibra de carbono rota y completamente separada al aplicarle una sobrecarga.

Cuidado y mantenimiento del carbono

Trek lleva fabricando bicicletas de carbono OCLV desde 1992. Nuestros productos han sido sometidos a rigurosas pruebas en las competiciones más duras. Nuestras bicis de carbono OCLV se han alzado con la victoria en diferentes modalidades de competición: desde el Tour de Francia hasta los campeonatos del mundo MTB de 24 horas.

El carbono ha demostrado su gran valía en cuanto a rendimiento. No obstante, la fibra de carbono tiene cualidades únicas. A diferencia de las piezas metálicas, las piezas de fibra de carbono dañadas no suelen doblarse, abollarse o deformarse; se rompen. Una pieza de carbono dañada puede aparentar normalidad a simple vista, pero podría fallar de repente. Las horquillas, los manillares y las potencias de carbono son los componentes más críticos.

Trek se preocupa por tu seguridad. Independientemente de la marca de bici que tengas, si tu bici ha sufrido un golpe o un impacto (por ejemplo si olvidaste quitarla del portabicis al meter el coche en el garaje), acude a tu distribuidor para que la revise. Revisa tú mismo la bici con regularidad siguiendo estas instrucciones.

Si sospechas que a tu bici le ocurre alguna de las siguientes cosas, deja de montar inmediatamente y acude al distribuidor más cercano para una inspección y valoración.

Prueba visual

- Inspecciona con frecuencia el cuadro, la horquilla y los componentes de carbono
- Observa si hay alguna perforación o arañazo importante, grieta, pérdida de fibras o imperfección en la superficie
- Al limpiar la bicicleta, fíjate si el trapo se queda enganchado

Prueba auditiva

- Presta atención a ruidos extraños.
- Al montar en bici, presta atención a los sonidos extraños. Si ves que chirría o cruje podría ser un indicio de que hay algún problema.

Prueba táctil.

Evaluar la calidad de conducción de tu bicicleta puede ser otro método para descubrir un posible problema. Cosas a tener en cuenta:

- Cualquier alteración en el funcionamiento del cambio o de los frenos
- Cualquier cambio en la sensación de conducción de la bicicleta o en el manejo

Advertencia: La fibra de carbono dañada puede fallar de repente, causando lesiones graves o incluso la muerte. La fibra de carbono puede ocultar posibles daños derivados de un impacto o una colisión. Si crees que la bicicleta ha sufrido algún impacto o golpe, deja de montar inmediatamente. Lleva la bicicleta al distribuidor más cercano para que la inspeccione.

Preguntas frecuentes sobre la fibra de carbono

¿La fibra de carbono es segura?

Sí. Aun siendo más ligera, la fibra de carbono es más robusta que el aluminio, el acero o el titanio. Sin embargo, si una pieza de carbono queda dañada por un impacto o golpe, la fibra de carbono se rompe en vez de doblarse. Por tanto, después de sufrir un impacto deberá someterse a una inspección minuciosa.

¿Por qué hay que preocuparse si la fibra de carbono recibe un golpe? Creía que era el material más resistente para la fabricación de piezas de bicicletas.

Trek lleva más dos décadas fabricando bicicletas de fibra de carbono. Trek cuenta con más experiencia que ninguna otra marca del sector y uno de sus principales cometidos en estos momentos es transmitir a los consumidores que la fibra de carbono no se comporta igual que el aluminio o el acero al recibir un impacto. Se rompe, no se dobla.

Si un consumidor se quiere desprender de su bici de carbono o de las piezas de carbono, ¿qué puede hacer?

Puede cambiar los componentes de carbono por otros de aluminio.

Si las pruebas visuales, auditivas o táctiles no son concluyentes, ¿qué debe hacer el distribuidor o el propietario de la bici?

Cambiar la pieza.

POLÍTICAS DE GARANTÍA ANTERIORES

Trek Care/Garantía limitada Bontrager (2012-2019)

Todas las bicicletas Trek se venden exclusivamente a través de nuestra red de distribuidores autorizados, en quienes confiamos el montaje y el mantenimiento profesional de nuestras bicicletas. Trek Bicycle Corporation ofrece a todos los compradores originales de una bicicleta Trek una garantía frente a defectos de fabricación o del material, tal y como se especifica a continuación:

De por vida	Los cuadros tienen garantía de por vida para el propietario original (excepto las horquillas, los cuadros de la Session, Scratch, Slash y Ticket, y los basculantes de todas las bicicletas de doble suspensión)
5 años	Basculantes de todas las bicicletas de doble suspensión (excepto los cuadros de los modelos Session, Scratch y Slash)
3 años	Cuadros y basculantes de la Session (aluminio), Scratch, Slash y Ticket
2 años	Cuadros y basculantes de los modelos Session (carbono) El motor, la consola y la batería de la Ride+ (o 600 recargas, lo que ocurra primero) Todas las horquillas, bieletas, piezas y componentes originales de Bontrager (salvo los consumibles, como por ejemplo, cubiertas y cámaras)
1 año	Pintura y pegatinas

Esta garantía se aplica a los modelos de bicicleta de 2011 en adelante y cubre, únicamente, los productos de las marcas Trek y Bontrager. Cualquier otra pieza o componente originales estarán cubiertos por la garantía del fabricante original. Los productos no incluidos de forma específica en la tabla anterior quedan excluidos.

Esta garantía no cubre:

- Uso y desgaste normales
- Montaje incorrecto
- Mantenimiento inadecuado
- La instalación de componentes, piezas o accesorios no diseñados originalmente para, o compatibles con, la bicicleta vendida
- Daños o defectos debidos a accidentes, uso incorrecto, maltrato o negligencia
- Costes de mano de obra derivados del cambio o sustitución de piezas

Cualquier modificación llevada a cabo en el cuadro, la horquilla o los componentes anulará la presente garantía. Esta garantía se limita expresamente a la reparación o sustitución de piezas defectuosas, siendo este el único recurso de la garantía. Esta garantía es válida a partir de la fecha de compra y se aplicará únicamente al propietario original, por tanto es intransferible. Esta garantía se aplica únicamente a las bicicletas Trek adquiridas a través de un distribuidor o tienda autorizados. Trek Bicycle Corporation no se responsabiliza de los daños fortuitos o indirectos. Algunos estados no permiten la exclusión de daños fortuitos o indirectos, por lo que es posible que la exclusión anterior no sea aplicable. Cualquier incidencia con relación a esta garantía debe efectuarse a través de un distribuidor o tienda autorizados. Es necesario presentar el justificante de compra. Antes de tramitar una incidencia en virtud de la garantía, la bicicleta debe estar registrada a través del formulario de registro online de trekbikes.com o de la tarjeta de garantía de Trek Bicycle Corporation. Las incidencias tramitadas fuera del país donde se efectuó la compra podrán estar sujetas a recargos y restricciones adicionales. La vigencia y los detalles de la garantía pueden diferir en función del tipo de cuadro y/o el país. La presente garantía otorga derechos legales específicos que pueden variar de un lugar a otro. Esta garantía no afecta a los derechos establecidos por ley.

Garantía limitada de Trek y Gary Fisher (modelos de 2010 y de años anteriores)

Todas las bicicletas Gary Fisher se venden exclusivamente a través de nuestra red de distribuidores autorizados, en quienes confiamos el montaje y mantenimiento profesional de tu bicicleta. Trek Bicycle Corporation ofrece a todos los compradores originales de una bicicleta Gary Fisher una garantía frente a defectos de fabricación o del material, tal y como se especifica a continuación:

De por vida	Los cuadros tienen garantía de por vida para el propietario original (excepto la horquilla)
5 años	Horquillas rígidas. Todos los componentes y accesorios Bontrager, excepto consumibles, como cubiertas y cámaras.
1 año	Pintura y pegatinas Todas las piezas originales, excepto las piezas Shimano, horquillas de suspensión y amortiguadores traseros

Esta garantía se aplica a los modelos de bicicletas de 2010 y anteriores, y cubre sólo los productos de la marca Gary Fisher y Bontrager. Cualquier otra pieza o componente originales estarán cubiertos por la garantía del fabricante original. Los productos no incluidos de forma específica en la tabla anterior quedan excluidos.

Esta garantía no cubre:

- Uso y desgaste normales
- Montaje incorrecto
- Mantenimiento inadecuado
- La instalación de componentes, piezas o accesorios no diseñados originalmente para, o compatibles con, la bicicleta vendida
- Daños o defectos debidos a accidentes, uso incorrecto, maltrato o negligencia
- Costes de mano de obra derivados del cambio o sustitución de piezas

Cualquier modificación llevada a cabo en el cuadro, la horquilla o los componentes anulará la presente garantía. Esta garantía se limita expresamente a la reparación o sustitución de piezas defectuosas, siendo este el único recurso de la garantía. Esta garantía es válida a partir de la fecha de compra y se aplicará únicamente al propietario original, por tanto es intransferible. Esta garantía se aplicará sólo a las bicicletas Gary Fisher adquiridas a través de la red de distribuidores autorizados. Trek Bicycle Corporation no se responsabiliza de los daños fortuitos o indirectos. Algunos estados no permiten la exclusión de daños fortuitos o indirectos, por lo que es posible que la exclusión anterior no sea aplicable. Cualquier incidencia con relación a esta garantía debe efectuarse a través de un distribuidor o tienda autorizados. Es necesario presentar el justificante de compra. Antes de tramitar una incidencia en virtud de la garantía, la bicicleta debe estar registrada a través del formulario de registro online de trekbikes.com o de la tarjeta de garantía de Trek Bicycle Corporation. Las incidencias tramitadas fuera del país donde se efectuó la compra podrán estar sujetas a recargos y restricciones adicionales. La vigencia y los detalles de la garantía pueden diferir en función del tipo de cuadro y/o el país. La presente garantía otorga derechos legales específicos que pueden variar de un lugar a otro. Esta garantía no afecta a los derechos establecidos por ley.

Garantía limitada de Bontrager (2010-2019)

Trek Bicycle Corporation cubre la garantía de los nuevos componentes, piezas y accesorios de las marcas Bontrager y Trek frente a defectos de fabricación y del material, tal y como se especifica a continuación:

2 años	Frenos, cestas, ciclocomputadores, guardabarros, manillares, candados, bombas, portabultos, potros de taller, horquillas rígidas, sillines, tijas de sillín, potencias, herramientas, portabidones y ruedas
1 año	Ropa, bolsas, cintas de manillar, guantes, puños, cascos, luces (no incluye bombillas y baterías), llantas, zapatillas, cubiertas y cámaras

Esta garantía entrará en vigor a partir del 1 de agosto de 2010 y cubre exclusivamente los productos de la marca Bontrager y Trek. Los productos no incluidos de forma específica en la tabla anterior quedan excluidos.

Esta garantía no cubre:

- Uso y desgaste normales
- Montaje o instalación inadecuada
- Mantenimiento inadecuado
- Daños o defectos debidos a accidentes, uso incorrecto, maltrato o negligencia
- Costes de mano de obra derivados del cambio o sustitución de piezas

Cualquier modificación del producto en garantía anulará la presente garantía. Esta garantía se limita expresamente a la reparación o sustitución de piezas defectuosas, siendo este el único recurso de la garantía. Esta garantía entra en vigor a partir de la fecha de la compra, se aplica únicamente al propietario original, y no es transferible. Esta garantía se aplica únicamente a los productos adquiridos a través de la red de distribuidores o tiendas autorizados. Trek Bicycle Corporation no se responsabiliza de los daños fortuitos o indirectos. Algunos estados no permiten la exclusión de daños fortuitos o indirectos, por lo que es posible que la exclusión anterior no sea aplicable. Cualquier incidencia con relación a esta garantía debe efectuarse a través de un distribuidor o tienda autorizados. Es necesario presentar el justificante de compra. Las incidencias tramitadas fuera del país donde se efectuó la compra podrán estar sujetas a recargos y restricciones adicionales. La duración y los detalles de la garantía pueden variar según el producto y/o el país. La presente garantía otorga derechos legales específicos que pueden variar de un lugar a otro. Esta garantía no afecta a los derechos establecidos por ley.

LISTA DE CONTACTOS DE PROVEEDORES DE OTRAS MARCAS

Proveedores de otras marcas no gestionadas por el Equipo de Garantías de Trek.

La siguiente tabla muestra los productos vendidos por Trek, pero que no están cubiertos por la garantía de Trek. En este caso dichos proveedores ofrecerán sus propias garantías.

BOA	Boa Technology Gmbh	Tel: +43 6232 93080-200 warantyEMEA@boatechnology.com www.boatechnology.com
BOSCH	Bosch-ebike	Tel: 91 05 07 346 service@bosch-ebike.es www.ebike.bosch.com www.bosch-ebike.com/webshop (Magura b2b)
DT SWISS	DT SWISS FR	Tel: +33(0)4 92 60 90 58 lgouzenes@dtswiss.com service.es@dtswiss.com www.dtswiss.com
E*THIRTEEN	Bike Difusion	Tel: +34 945 158 288 info@bikedifusion.com www.bikedifusion.com
FAZUA	Fazua	Tel: +49 (0) 89 54 04 62-200 dealer@fazua.com www.fazua.com
FOX	Bicimax	Tel: +351 244 553 276 fox.service@bicimax.es www.bicimax.es
FSA Vision	Bh Sports	Tel: 945 13 52 02 info@bhbikes.com www.bhbikes.com
KING SHOCK	MSC Bikes	Tel: 936 381 666 msc@mscbikes.com www.mscbikes.com
NUVINCI	Nuvinci Cycling	Tel: +31 38 7200 711 eu-service@nuvincicycling.com www.nuvincicycling.com
MANITOU HAYES SUN RINGLE	CG BIKES	Tel: +34 634 59 61 65 ventas@cgbikes.es www.cgbikes.es
RST	Mycycle	Tel: 943 34 04 15 www.mycycle.eu
RACE FACE CANE CREEK	Bicimax	Tel: +351 244 553 276 fox.service@bicimax.es www.bicimax.es

Proveedores de otras marcas no gestionadas por el Equipo de Garantías de Trek.

SCHWALBE	Vic Sports Afers	Tel: +34 972 26 82 99 info@vicsportsafers.es www.vicsportsafers.es
SHIMANO	Macario Llorente	Tel: 91 887 37 50 postventa@macario.com www.macario.com
SRAM	Team Bike	Tel: 965 681 860 postventa@teambike.es www.teambike.es
SR SUNTOUR	BASSICLETA	Tel: 688 922 278 https://basicletta.com/contacto-direccion-basicletta/ www.basicletta.com
PRAXIS Y CERAMICSPEED	Myrcosport	Tel: 93 411 94 58 pedidos@myrcosport.com www.myrcosport.com
X FUSION	O-RING	Tel: 722 45 90 02 xfusionserviciotecnico@outlook.es www.asz-distribucion.com

PONTE EN CONTACTO CON TREK

Equipo Técnico y de Garantías

- Teléfono: 91 848 95 60
- Correo electrónico: IberiaCustomerCare@trekbikes.com

Equipo de Atención al Cliente

- Teléfono: 91 848 95 60
- Correo electrónico: IberiaCustomerCare@trekbikes.com

Equipo de Servicios Financieros

- Teléfono: 91 848 95 60
- Correo electrónico: pierre-yves_jaffres@trekbikes.com

Centro de asistencia de Ascend

- Teléfono: 91 848 95 60
- Correo electrónico: soporte@ascendrms.com

Trek University

- Correo electrónico: trekuspain@trekbikes.com