PRENDI LA TUA DECISIONE

Vademecum 2022

TREK

SIAMO UNA SOCIETÀ CHE LAVORA ALL'INSEGNA DELL'OSPITALITÀ

LAURIE KOCH, VICEPRESIDENTE GLOBAL CUSTOMER SERVICE E GUARDIAN OF GOOD VIBES DI TREK

Trek è un'azienda diversa, da molti punti di vista. La differenza principale (e una delle mie preferite) è che Trek non offre un servizio clienti. Noi offriamo ospitalità.

Tutti forniscono un servizio clienti, quindi l'unico modo per distinguersi è non riuscire a farlo nel modo giusto oppure superare le aspettative dei clienti. Per questo motivo abbiamo deciso di fare qualcosa di completamente diverso. Noi di Trek non ci occupiamo di problemi. Ci occupiamo di persone ed esperienze, e ci assicuriamo che tutti i clienti che entrano in contatto con il nostro marchio si sentano valorizzati e apprezzati. Per noi questo significa fornire il massimo dell'ospitalità.

Un'accoglienza di primo livello è importante ovunque, anche nel Reparto Garanzie di Trek. Qui pratichiamo l'empatia ogni giorno e ci mettiamo costantemente nei panni dei nostri clienti e rivenditori per servirli in modo equo ed efficiente. Come membro del Reparto Garanzie, devi porti costantemente domande come: Cosa possiamo fare per comunicare le nostre politiche in modo più chiaro? Come possiamo prenderci cura dei nostri clienti più rapidamente? In che modo possiamo consentire ai nostri negozi di aiutare prima i clienti e quindi di comunicare con noi? In poche parole: come possiamo utilizzare la nostra procedura di garanzia per fornire un'accoglienza incredibile a rivenditori e clienti?

Questa guida ti aiuterà a rispondere a tutte queste domande. L'ospitalità è un'abilità e, come ogni altra cosa, è necessario fare pratica per diventare un esperto. Leggi con attenzione questo documento, tienilo a portata di mano e non esitare a contattarci in caso di domande. Non vediamo l'ora di aiutarti a prendere la tua decisione!

LE REGOLE DI TREK SULL'OSPITALITÀ

Probabilmente ti starai chiedendo cosa hanno a che fare queste regole con le situazioni in cui devi prendere la tua decisione tra casi sottoponibili a garanzia e casi fuori garanzia.

Noi di Trek vediamo tutto attraverso la lente dell'ospitalità. Persino questo.

Leggile. Imparale. Seguile. E accadranno cose bellissime.

1. Fai sentire agli altri che i loro problemi sono i tuoi problemi

L'empatia è tutto. Se una persona sente di non essere sola quando ti comunica qualcosa, si ricorderà di te come qualcuno che l'ha fatta sentire apprezzata.

2. Sii presente

Una grande ospitalità consiste nel far sentire le persone considerate, ascoltate e apprezzate. Per farlo, ti basta mettere in pratica questi tre semplici consigli: sii aperto, sii disponibile e ascolta. Quando sei davvero presente e interessato, le persone lo percepiscono. E si ricorderanno di te come qualcuno che li ha fatti sentire compresi.

3. Mostra alle persone che per te contano

I maestri dell'ospitalità possono rammentare dei dettagli relativi ai clienti, per esempio il nome, i principali eventi della loro vita o il tema dell'ultima conversazione che hanno avuto. Mostrare a qualcuno che ti ricordi, anche semplicemente chiamandolo per nome, è un modo per fare un complimento profondamente significativo. Quando ti ricordi di una persona, gli stai comunicando che conta.

4. Non preoccuparti di aver ragione

Fare le cose giuste è sempre meglio che avere ragione. Crea empatia e mantieni un atteggiamento calmo, anche se devi affrontare una situazione in cui qualcuno ti sta facendo arrabbiare. Perché quando la bufera è passata, non vuoi certo essere ricordato come una persona inflessibile. Il quadro generale è tutto ciò che conta.

5. Non perdere mai l'opportunità di sorprendere e deliziare

Sii riflessivo. Sii creativo. Sii coraggioso. Quando offri un'ospitalità incredibile, le persone ti ricorderanno come qualcuno a cui è importato di loro – e questo non si dimentica. Cogli ogni opportunità per sorprendere le persone con l'ospitalità. Questo approccio ti porterà lontano.

6. Nessuno deve aspettare per una birra

Ci siamo passati tutti. Sei a un evento, magari a un appuntamento con i tuoi clienti dopo il lavoro, e la birra non arriva perché il posto non è ben organizzato ed è a corto di personale. La stanza è calda, le persone sono agitate e tutti iniziano a chiedersi: "Dov'è la birra?" L'ospitalità consiste nell'anticipare bisogni e desideri, quindi evitiamo momenti come questo a tutti i costi. Anche quando significa saltare dietro un bancone e stappare un barilotto con le proprie mani. A un evento Trek, nessuno deve aspettare per una birra. È uno standard che tutti siamo responsabili di mantenere.

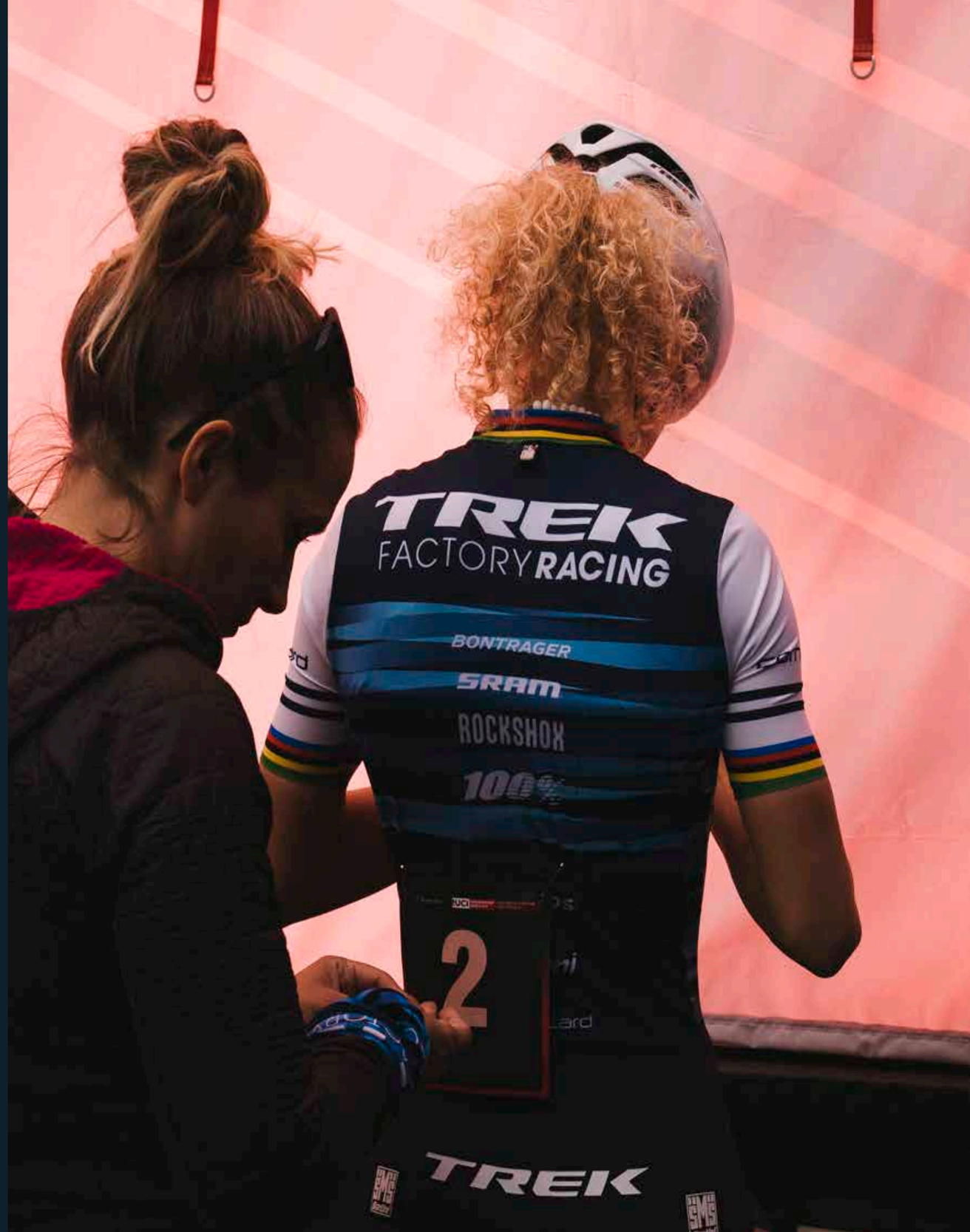
RENDI I PROBLEMI DEGLI ALTRI I TUOI PROBLEMI

Questa regola potrebbe sembrare ovvia, ma è importante. Quando si presenta un cliente con un problema, devi considerarlo come un tuo problema.

Pensala in questo modo: se la luce di marcia diurna non si accende, è la tua luce di marcia diurna a non accendersi. Se il cliente ha una gara durante il weekend, anche tu avrai una gara durante il weekend. Se la sua bici è guasta - indovina - anche la tua è guasta.

Praticare l'empatia è la chiave per affrontare le richieste di valutazione di garanzia. Devi dedicarti al problema del cliente con l'obiettivo di fornire un'ospitalità incredibile e prendere la tua decisione, in un modo o nell'altro.

Quando un cliente entra in negozio con una bicicletta danneggiata, trattala come se fosse tua. Ispeziona a fondo il danno, prenditi tutto il tempo necessario per esaminare il prodotto e scatta delle foto mentre lo fai. Prendi il cellulare e documenta quello che vedi. Sia tu che il tuo cliente sarete soddisfatti di come hai affrontato il problema e prendere la tua decisione sarà ancora più semplice.



SII PRESENTE

e mostra alle persone che per te contano

Quando un cliente porta una bicicletta rotta in negozio, molti meccanici non esistano a metterla sul cavalletto di lavoro e a iniziare subito a lavorare al problema. Non è una cattiva abitudine, ma manca un passaggio fondamentale: essere presente.

Prenditi qualche momento per porre al cliente alcune domande e saperne di più sul problema. È fondamentale raccogliere subito tutti i dettagli. Molti clienti non aspettano altro che essere ascoltati, perciò ti basta comportarti da buon ascoltatore e sentire tutto il resoconto di ciò che è successo per far sentire la tua presenza. Questo comportamento farà sentire al cliente che lui è importante per te e creerà un rapporto duraturo.

NON PREOCCUPARTI DI AVERE RAGIONE

Tutti prendiamo decisioni sbagliate prima o poi. Se succede, non spaventarti. Ti aiuteremo a sistemare le cose. Meglio agire anche quando si commette un piccolo errore piuttosto che non fare assolutamente nulla. Tuttavia, ciò non significa che devi coprire tutto quello che è fuori in garanzia solo per rendere le cose più semplici o veloci.

Se non sei sicuro di qualcosa, contattaci. Non ci arrabbieremo se hai preso la decisione sbagliata in buona fede. Se decidi che una bicicletta deve essere considerata in garanzia, ma a un attento controllo ci accorgiamo che il trattamento non era del tutto corretto, Trek penserà a dividere la spesa o a negoziare un accordo equo. Una soluzione si trova sempre. Ma ricordati in ogni momento che è il quadro generale quello che conta.

Mobili da soggiorno sul prato?
Non c'è un modo sbagliato per seguire la Coppa del Mondo di Waterloo.
Soprattutto quando sei il leggendario Jens Voigt.

NON PERDERE MAI L'OPPORTUNITÀ DI SORPRENDERE E DELIZIARE

Una volta ottenute le informazioni necessarie, è il momento di prendere la tua decisione e occuparti del cliente.

-Per qualsiasi problematica relativa ai prodotti Bontrager, è sufficiente aiutare direttamente il cliente. Non c'è motivo di temporeggiare per problemi con gli accessori.

-Se gli indizi fanno pensare a un problema coperto da garanzia, cerca di aiutare il cliente rapidamente fornendogli qualcosa dal magazzino. Puoi anche pensare di offrirgli un upgrade in garanzia.

-Se il cliente ammette di aver avuto un incidente e di aver rotto il telaio, puoi offrire subito uno sconto del 20% per un altro telaio o un'altra bicicletta.

Ma se è successo qualcosa di inconsueto o se si tratta di uno dei tuoi clienti migliori, dovrai pensare a una soluzione più creativa: una che sorprenderà e delizierà il cliente e lascerà in lui un'impressione duratura.

Quando vedi l'opportunità di sorprendere, deliziare e mostrarti generoso, allora fallo! Ascolta la tua vocina interiore e comportati con generosità. Non puoi sapere che impatto avrà il tuo comportamento.

Se non sei certo di ciò che puoi o non puoi offrire al cliente, rivolgiti al Warranty Team di Trek per trovare una soluzione insieme.

Qualsiasi decisione tu prenda, sii premuroso, creativo e coraggioso. Quando prendi la tua decisione, devi cogliere ogni opportunità per sorprendere le persone dimostrando quanto ci teniamo a loro.

Complimenti!

Hai preso la tua decisione e il cliente è entusiasta. Anche se sei in preda all'entusiasmo, non dimenticare di inviare la richiesta a Trek. Una delle esperienze peggiori che può capitare a un cliente è di rimanere ad aspettare.

Per far funzionare tutto in modo rapido ed efficiente, devi specificare esattamente come hai risolto il problema quando inserisci la richiesta di garanzia. Ai fini della procedura di richiesta di garanzia di Trek, è importante che le informazioni siano accurate. Cerchiamo di identificare e risolvere i problemi nel modo più rapido possibile e contiamo su di te per darci una mano.

Le richieste con informazioni scarse o incomplete non solo rallentano la procedura di risoluzione per te e per i clienti. Potrebbero anche impedire al Quality Team di Trek di venire a conoscenza delle informazioni necessarie per occuparsi del problema.

Assicurati sempre che la richiesta di garanzia sia tempestiva, completa e il più dettagliata possibile, in modo che il cliente non rimanga ad "aspettare per una birra".

LA MIGLIORE DELLE IPOTESI

Ora che sai come “prendere la tua decisione” al meglio seguendo le regole per l’ospitalità di Trek, esaminiamo una situazione ipotetica di richiesta di garanzia:

È una giornata fantastica in negozio e il tuo team sta lavorando agli ordini relativi alla manutenzione di routine. Ti accorgi che uno dei tuoi clienti abituali sta entrando in negozio con la sua bici al seguito. Ha un’espressione contrita in volto mentre si avvicina alla zona di accettazione per l’assistenza.

Inizia a raccontarti quello che è successo alla sua FX 3 del 2016. Parla di alcune crepe e di una certa sensazione di morbidezza mentre pedalava fuori sella. Mentre puliva la bici qualche giorno prima, si è accorto di una piccola crepa sulla saldatura tra l’incrocio di fodero obliquo e tubo sella. Insiste dicendo che non ha subito alcun incidente e controllando la cronologia del cliente vedi che la bici è stata tenuta sempre bene.

Quindi, come comportarsi? In passato, avresti preso nota della spiegazione del cliente, scattato delle foto del problema e inserito tutte le informazioni in una richiesta di garanzia. Avresti detto al cliente che ti saresti messo in contatto con lui entro qualche giorno, dopo aver comunicato tutto a Trek. Il cliente se ne sarebbe tornato a casa senza una bicicletta, in attesa di informazioni da parte tua.

Per fortuna, la procedura è cambiata. Oggi, quando si presenta un caso del genere, puoi prendere la tua decisione direttamente e occuparti subito del cliente! Sai che una crepa su una saldatura di solito è un difetto di materiale coperto da garanzia e vedi che la bici è in buone condizioni e non mostra segni di collisioni. Sei sicuro che Trek coprirà questa bici in garanzia, pertanto puoi aiutare direttamente il cliente anziché aspettare una conferma. Guardi il cliente che sembra sempre preoccupato. Lo rassicuri comunicandogli quello che stava aspettando: “Mi spiace per il problema che si è verificato con la tua bicicletta, ma ora ce ne occuperemo noi.”

Un’ora più tardi, il cliente esce dal negozio con una bici nuova. Avevi in magazzino una nuova FX 3 e gliel’hai offerta sapendo che Trek sistemerà le cose. Il cliente è rimasto sbalordito e ha confessato che non gli dispiacerebbe passare a una bici in carbonio. In poco tempo, gli hai venduto una FX 6 scontando il prezzo di una FX 3 dal totale. Alla fine, il cliente è stato trattato con i guanti bianchi e tu sei riuscito a trasformare una situazione sfortunata in un’opportunità di vendita per il tuo negozio.

Ciò che rimane da fare è comunicare a Trek di ritirare una FX 3 o ricevere un credito.

PRENDI LA TUA DECISIONE

Vademecum sulla garanzia 2022

TREK

INDICE

12 COME PRENDERE LA TUA DECISIONE
13 GARANZIA
14 FUORI GARANZIA
15 DANNO DURANTE SPEDIZIONE
16 CENTRO ASSISTENZA ITALIANO
17 B2B PER TECH AND WARRANTY
19 RICHIESTA DI ASSISTENZA/GARANZIA
23 RISORSE AGGIUNTIVE
26 CRONOLOGIA DELLE POLITICHE DI GARANZIA
28 ELENCO DEI CONTATTI DEI FORNITORI NON PROPRIETARI
30 CONTATTA TREK

Una nota sulla precisione della richiesta di garanzia

Ai fini della procedura di richiesta di garanzia di Trek, è importante che le informazioni siano accurate. Cerchiamo di identificare e risolvere i problemi nel modo più rapido possibile e contiamo sui nostri rivenditori partner per darci una mano. Le richieste con informazioni scarse o incomplete non solo rallentano la procedura di risoluzione per te e per i clienti. Potrebbero anche impedire al Quality Team di Trek di venire a conoscenza delle informazioni necessarie per occuparsi del problema. Consulta la sezione Tech and Warranty su B2B per i dettagli sull'invio delle richieste di garanzia.

CONOSCI LE OPZIONI A TUA DISPOSIZIONE

Garanzia limitata Trek/Bontrager/Electra/Diamant

Offriamo una garanzia contro i difetti dei materiali e di lavorazione per tutti gli accessori originali e i prodotti aftermarket, come specificato di seguito:

A vita	Kit telaio (telaio e forcella rigida), telaio principale e bracci oscillanti full suspension, limitatamente al primo acquirente
	Ruote Bontrager con cerchi in carbonio
2 anni	Abbigliamento
	Componenti e accessori
	Componenti di collegamento della sospensione posteriore, compresi cuscinetti, rocker link e viteria/elementi associati
	Ruote Bontrager con cerchi in lega
	Vernice e decalcomanie

Questa garanzia vale per:

- Tutti i modelli del 2020 e le biciclette più recenti
- Componenti e accessori acquistati dopo il primo agosto 2019.

La presente garanzia non copre:

- Normale usura
- Assemblaggio improprio
- Corrosione
- Manutenzione impropria
- Installazione di componenti, parti o accessori originariamente non destinati o incompatibili con la bicicletta al momento della vendita
- Danni o guasti dovuti a incidenti, cattivo uso, abuso o negligenza
- Spese di manodopera per la sostituzione o la conversione di parti
- Prodotti non proprietari (qualsiasi altra parte o componente originale) coperti dalla garanzia del produttore originario

Per informazioni sulle politiche di garanzia Trek del passato, consulta la sezione Risorse aggiuntive

Garanzia per gli acquirenti successivi

Gli acquirenti successivi (dal secondo in poi) hanno diritto a una garanzia di tre anni dalla data del primo acquisto presso il rivenditore. Per convalidare il periodo di copertura è necessario esibire una prova del primo acquisto.

Questa politica vale solo per i modelli dal 2020 in poi.

Garanzie per i componenti non proprietari

Trek si impegna a rendere il processo di garanzia più semplice per i propri rivenditori. Oggi ci occupiamo del processo di garanzia della maggior parte dei marchi in vendita su Trekbikes.com. Onoreremo la garanzia per questi marchi se il periodo di garanzia per il prodotto in questione è ancora valido e se abbiamo a disposizione il componente corretto per risolvere il problema. Laddove Trek non fosse in grado di fornire il componente corretto, ti chiederemo di rivolgerti al fornitore per una soluzione. Le informazioni di contatto dei fornitori e le informazioni sulla politica si trovano nella sezione Risorse aggiuntive.

Definizione di "difetto"

Dal dizionario della lingua italiana:

- Difetto: mancanza o imperfezione
- Materiale: materia che fa da base, che occorre per la realizzazione [. . .] di un prodotto.
- Lavorazione: operazione con cui si modella un materiale per adattarlo alla funzione prevista

In base alle definizioni del dizionario, è possibile riformulare la copertura della garanzia come: "una mancanza o un'imperfezione nella materia che fa da base alla realizzazione di un componente, ovvero una mancanza o un'imperfezione nell'operazione con cui si modella un materiale per adattarlo alla parte prevista".

Quindi è coperto da garanzia oppure no?

Alla luce della definizione di cui sopra, tutti i danni NON direttamente attribuibili al materiale usato da Trek per realizzare il prodotto o alla lavorazione effettuata da Trek sul prodotto NON sono coperti dalla garanzia.

Più di ogni altra cosa, cerchiamo qualsiasi indizio di un difetto. Vogliamo arrivare al Sì!

Consulta la sezione Risorse per la formazione per gli esempi di difetti in garanzia.

Danni non in garanzia

A volte si verificano situazioni sfortunate che non sono coperte dalla politica di garanzia. Anche in questi casi, per la copertura in garanzia dobbiamo cercare qualsiasi indizio di difetto. Qualsiasi danno alla bici che non sia possibile attribuire a un difetto è il risultato di una forza esterna. Quando un avvenimento al di fuori del processo di produzione di Trek comporta un danno alla bicicletta, si tratta di una situazione fuori garanzia.

Esempi frequenti includono un incidente o un impatto, un uso improprio, la mancanza di manutenzione e la normale usura.

Consulta la sezione Risorse per la formazione per gli esempi di danni non coperti da garanzia.

Opzioni di risoluzione

Una volta classificato un problema come coperto da garanzia, fuori garanzia o come candidato per un trattamento di favore, puoi cercare la soluzione migliore per quella problematica.

GARANZIA

Sostituzione in garanzia

Se possibile, Trek sostituirà l'articolo difettoso con uno uguale o analogo. Nel caso di biciclette con telaio difettoso, offriremo un kit telaio sostitutivo o la possibilità di passare a un telaio o a una bici migliore. Nel caso di componenti e accessori, Trek invierà un ricambio esatto o offrirà un credito a copertura del valore dell'articolo.

Problemi di compatibilità

Le biciclette e le parti prodotte da Trek sono in continua evoluzione per offrire risultati sempre migliori. Trek apporta modifiche periodiche alla grafica e aggiorna costantemente le tecnologie dei suoi mezzi. Ecco perché, in caso di sostituzione di parti in garanzia, il nuovo articolo potrebbe avere un colore diverso rispetto a quello originale della bici o del componente, o potrebbe trattarsi di un modello rivisto o aggiornato. Se viene introdotta una modifica cromatica, il colore precedente non è più disponibile. Se le specifiche di un telaio cambiano, è possibile che le parti originali del cliente non siano più adatte (ad esempio, a causa del diametro diverso del reggisella). Questa sezione spiega in che modo Trek affronta i problemi di compatibilità.

Telai

Le migliorie apportate ai telai possono creare problemi di compatibilità fra modelli di anni diversi. Se la bicicletta è stata acquistata nei due anni precedenti, assieme al telaio sostitutivo Trek fornirà la componentistica di montaggio specifica. Le parti proprietarie includono: cuscinetti del movimento centrale, cuscinetti della serie sterzo, elementi di collegamento per sospensioni complete, guidacavi e fori DuoTrap.

Non rientrano nel pacchetto le forcelle ammortizzate anteriori e gli ammortizzatori posteriori. Dopo aver inoltrato la richiesta di assistenza, è possibile acquistare le forcelle o gli ammortizzatori di ricambio con uno sconto del 25%.

In caso di aggiornamento in garanzia, il cliente potrà acquistare gli accessori necessari al normale prezzo di listino, inclusi gli ammortizzatori anteriori e posteriori.

Ruote

Per alcuni modelli di ruote, le decalcomanie e i colori degli articoli di ricambio non corrispondono alla parte originaria (o all'altra ruota). Dopo aver inoltrato la richiesta di assistenza, è possibile acquistare una ruota uguale con uno sconto del 25%. Il programma vale solo se le ruote rientrano nel periodo di garanzia standard.

Credito di garanzia

In alcuni casi, Trek emetterà un credito al negozio per il valore dell'articolo difettoso. Se un negozio fornisce a un cliente un articolo sostitutivo ma non deve rifornire il magazzino, può richiedere un credito tramite la richiesta di garanzia a compensazione della spesa sostenuta. In alcune occasioni, emettiamo anche crediti per consentire al negozio di rifornire una parte di ricambio da un altro fornitore. Come sempre, inserire note accurate insieme alla richiesta di credito consente al nostro team di capire come comportarsi.

Credito per graffi e ammaccature

Quando le biciclette o gli accessori arrivano in negozio con danni visibili sulla confezione o dovuti alla spedizione, ma sono ancora vendibili, Trek può elargire un credito per graffi e ammaccature in modo che il negozio possa scontare l'articolo danneggiato. Quando compili una richiesta di garanzia per un credito per graffi e ammaccature, richiedi pure una percentuale di credito ragionevole nelle note. In questo modo riusciremo a risolvere la richiesta di garanzia ancora più rapidamente!

Riparazione in garanzia

In determinate occasioni, la soluzione migliore è la riparazione in garanzia presso il Centro assistenza italiano di Bergamo. Questo vale principalmente per le ruote in carbonio Bontrager top di gamma.

Upgrade in garanzia

Se Trek stabilisce che un telaio, un componente o un accessorio è coperto dalla garanzia, il cliente ha la possibilità di richiedere un upgrade in garanzia. Ad esempio, possiamo offrire un telaio sostitutivo in garanzia per una Fuel EX in alluminio, ma il cliente è interessato a una mountain bike in carbonio. In questo caso, il cliente può utilizzare il valore commerciale del kit telaio offerto per passare a un telaio o una bicicletta aggiornata.

Se prendi la tua decisione e offri al cliente un upgrade in garanzia, assicurati di inserire delle note specifiche nella richiesta per evitare ogni dubbio da parte del nostro Warranty Team.

FUORI GARANZIA

In situazioni che sono chiaramente non coperte da garanzia, i punti vendita possono migliorare l'esperienza del cliente agendo rapidamente. Esistono diverse decisioni che si possono prendere per consentire al cliente di tornare a pedalare quanto prima.

Programma fedeltà: lo sconto fedeltà del 20%!

Trek sa che i consumatori amano le loro biciclette, e a volte le spese per riparare un danno fuori garanzia possono essere onerose. Dare a qualcuno "la brutta notizia" che un incidente non è coperto da garanzia può compromettere il rapporto con il cliente. Trek sconsiglia tutti gli interventi che rischiano di alterare la struttura del carbonio.

Per migliorare l'esperienza del cliente, Trek ha ideato il Programma Fedeltà, un servizio dedicato alle biciclette danneggiate in circostanze non coperte dalla garanzia. Quando ti trovi di fronte a un danno non coperto da garanzia, puoi offrire al cliente uno sconto del 20% per un'opzione sostitutiva grazie al Programma fedeltà.

Bontrager Wheel Guarantee

Nel caso di ruote in carbonio Bontrager non coperte da garanzia, il programma Bontrager Wheel Guarantee consente ai rivenditori di rimediare alla sfortuna con un nuovo prodotto.

Se una ruota in carbonio Bontrager subisce un danno strutturale durante l'uso entro i primi due anni dall'acquisto, può essere sostituita o riparata gratuitamente. Semplice. Questa copertura è valida per le ruote in carbonio Bontrager installate di serie sulle biciclette e per quelle acquistate in aftermarket.

Reso delle ruote

Quando Trek approva una richiesta per il Bontrager Wheel Guarantee, il prodotto sostitutivo viene inviato e viene richiesto il reso della ruota danneggiata al nostro centro assistenza italiano (per i rivenditori Italiani e di Malta). Il Warranty Team invierà un'etichetta PDF per identificare la ruota da restituire al nostro Centro assistenza, ma il cliente o il negozio deve occuparsi della spedizione di reso.

Helmet Crash Replacement

Se un casco ha subito un urto durante un incidente è opportuno sostituirlo, anche in assenza di danni visibili, perché basta anche una minima alterazione della struttura per ridurre la protezione offerta dal casco.

Se un casco Bontrager subisce incidenti entro il primo anno dal momento dell'acquisto, Trek Bicycle lo sostituisce a titolo gratuito. Per fornire il miglior servizio clienti, i negozi possono offrire un casco sostitutivo presente in magazzino e quindi fare richiesta a Trek per riceverne un altro.

Per usufruire di questa politica, presenta una richiesta su B2B. Seleziona Richiesta di credito Helmet Crash Replacement nella sezione Richieste fuori garanzia e includi un'immagine del casco danneggiato e un'immagine della prova d'acquisto che mostri chiaramente l'articolo e la data di acquisto. In caso di approvazione, Trek invierà un casco sostitutivo.

Garanzia incondizionata di 30 giorni (UBG)

Prova e lasciati conquistare dai nostri prodotti. Ma se non ti convincono, riportaceli! Semplice. Questa garanzia si applica a tutti i nostri articoli aftermarket. Cioè a tutto l'abbigliamento, le scarpe, i caschi e i componenti. La garanzia migliore del settore: più semplice per i rivenditori e per i clienti.

La garanzia per i tuoi clienti:

Prova e lasciati conquistare dai nostri prodotti. Ma se non ti convincono, riportaceli! Semplice.

Se per qualunque motivo il tuo cliente non è soddisfatto dell'articolo Trek o Bontrager aftermarket acquistato, potrà sostituirlo entro 30 giorni riportandolo al punto di acquisto assieme alla ricevuta originale. Importante: quando si invia una richiesta post-vendita su B2B è sempre bene allegare un'immagine della ricevuta originale, per cui suggeriamo di fotografare o scansionare la ricevuta.

Esclusiva per l'aftermarket

La Formula Bontrager "Garanzia incondizionata di 30 giorni (UBG)" non copre i componenti originali Bontrager (OE = Original Equipment) venduti come parte della bicicletta.

Inoltre, vendiamo diversi prodotti di altre marche su Trekbikes.com, ma la garanzia si applica solo alle parti e agli accessori Bontrager.

Come presentare un reclamo

Se un cliente ha usato un articolo Bontrager coperto dalla garanzia Formula Bontrager "Garanzia incondizionata di 30 giorni (UBG)" e non è soddisfatto, devi inoltrare un reclamo. Di seguito la procedura da seguire:

- Il cliente deve riconsegnare l'articolo al punto d'acquisto originario con la relativa ricevuta entro 30 giorni dalla data di acquisto.
- Ritira l'articolo e proponi un cambio o un credito.
- Apri una richiesta di assistenza su B2B. Nella sezione "Qual è il problema?", seleziona Unconditional Bontrager Guarantee. Quando B2B lo richiede, allega un'immagine della ricevuta originale.
- Nello spazio Dettagli aggiuntivi reclamo, specifica i motivi della restituzione.
- Imballa l'articolo

FAQ rivenditori

I componenti già montati sulle bici sono coperti?
No, la "Garanzia incondizionata di 30 giorni (UBG)" copre solo gli articoli aftermarket. Il cliente deve presentare una copia della ricevuta con la data di acquisto delle parti aftermarket.

Cosa succede se il rivenditore sospetta un abuso della garanzia?
La polizza può essere gestita in totale autonomia, perciò hai il diritto di invalidare la garanzia se ritieni che il cliente ne stia abusando.

Cosa fare in caso di reclami ripetuti?
Se un cliente restituisce lo stesso modello o prodotto più volte, sei autorizzato sia a rifiutare i reclami che a darvi seguito. Se ritieni che la garanzia sia applicabile, Trek prenderà in carico il reclamo.

Non ho trovato la risposta che cercavo. Cosa dovrei fare?
Siamo sempre a tua disposizione per trovare risposte alle tue domande. Per ulteriori domande o dubbi, puoi sempre contattare il Warranty Team.

DANNO DURANTE LA SPEDIZIONE

Per consegnare i prodotti, Trek deve ricorrere a un servizio di spedizione, che talvolta può danneggiarli. Seguendo questi semplici accorgimenti, potrai evitare l'insorgere di reclami, o comunque fare in modo che l'inoltro di reclami per danni durante la spedizione sia rapido e indolore.

Attenzione: non tutti i prodotti con questo tipo di danni devono essere restituiti. Se ricevi un prodotto danneggiato ma idoneo alla vendita (ad esempio, con graffi, ammaccature o scalfitture superficiali), compila una richiesta per Danni durante la spedizione per ricevere un credito per graffi e ammaccature.

Ecco cosa fare se ricevi prodotti danneggiati da UPS o da altri corrieri.

Ricevere una spedizione

A volte, basta prestare attenzione al momento della consegna per evitare un reclamo. Il primo passaggio - e il più opportuno - è firmare con riserva specifica controllando che la specifica venga apposta prima che il corriere lasci il negozio.

Controlla sempre attentamente la merce

Prima di firmare la prova di consegna, conta e ispeziona gli imballaggi. Se noti un danno che pensi di non poter riparare, firma con riserva specifica o, solo in casi estremi, rifiuta la spedizione. A volte, tuttavia, i danni possono essere nascosti (ovvero non annotati sulla ricevuta di avvenuta consegna del corriere) o puoi decidere di accettare comunque la scatole (ma assicurati di apporre la riserva specifica). In tal caso, segui queste istruzioni.

Segnala che la merce consegnata è incompleta o danneggiata

Se mancano alcuni articoli o sono danneggiati, segnalalo sulla prova di consegna e verifica che la nota specifica venga apposta correttamente prima che il corriere lasci il negozio. Poi procedi immediatamente a un'ispezione più approfondita del prodotto.

Come procedere in caso di danni da spedizione

Se trovi danni nascosti, chiedi un credito attenendoti alle seguenti istruzioni. Nella maggior parte dei casi, il reclamo deve essere inoltrato entro 10 giorni dalla consegna della merce.

Conserva la scatola e l'imballaggio originali

Molti corrieri non accettano reclami se la merce viene spostata in scatole o imballaggi diversi, o se non hai annotato il danno sulla prova di consegna. Per quanto possibile, non rimuovere l'involucro protettivo dal prodotto danneggiato. Se l'hai già tolto, conserva scatola e imballaggio. I corrieri respingono il reclamo se il prodotto viene spostato in un'altra scatola o imballaggio, o viene presentato senza imballaggio.

Contatta Trek

Inoltra un reclamo tramite B2B. Trek esaminerà il reclamo e ti contatterà comunicandoti i passaggi successivi da seguire per risolvere il problema. Conserva la scatola e l'imballaggio originali. Per procedere con il reclamo servono le seguenti informazioni:

- Numero dell'ordine
- Corriere
- Prodotti danneggiati e numero delle parti
- N. di tracking UPS o numero di spedizione del corriere

Il team dell'assistenza clienti e il magazzino di spedizione faranno il resto:

- Il ns team valuterà il reclamo inserito tramite B2B
- Il ns team inoltrerà segnalazione al corriere se hai apposto correttamente la firma con riserva
- Il ns Team ti proporrà una soluzione (credito per danni minori, sostituzione per danni rilevanti)
- In caso di merce mancante il ns team inoltrerà segnalazione al magazzino europeo e solo dopo conferma da parte del corriere emetteremo credito/sostituzione (tempistiche: circa 3/4 settimane per ricerche e feedback finale)

Seguendo questi passaggi, inoltrare un reclamo per danni alla consegna sarà facile e indolore. Attenzione: non tutti i prodotti con questo tipo di danni devono essere restituiti. Se ricevi un prodotto danneggiato ma idoneo alla vendita (ad esempio, con graffi, ammaccature o scalfitture), invia una richiesta di garanzia richiedendo uno sconto sotto forma di credito.

Resi di telai in carbonio

Ogni volta che Trek sostituisce un telaio in carbonio, a prescindere che sia in garanzia o per uno sconto, è necessario rendere il telaio al Centro assistenza italiano per una valutazione e/o per riciclarlo.

Quando si sostituisce un telaio in garanzia, Trek fornisce un'etichetta per la spedizione.

Quando il telaio viene sostituito con il programma Sconto fedeltà, è il cliente o il rivenditore a occuparsi della spedizione del telaio al Centro assistenza.

CENTRO ASSISTENZA ITALIANO

Tutta l'assistenza viene effettuata in loco

Presso il Centro assistenza Trek a Bergamo, ci occupiamo della riparazione di ruote e telai e del riciclaggio di telaio e componenti per l'Italia. Lo staff del Centro assistenza è il migliore sulla piazza, ma deve occuparsi quotidianamente di un enorme volume di ordini. Per mantenere i tempi di esecuzione del servizio il più brevi possibili, Trek fornisce diverse soluzioni ai rivenditori per effettuare riparazioni internamente.

Assistenza e riparazione di telai

Con l'introduzione dello strumento di rifacimento BB90, i negozi possono riparare internamente i movimenti centrali sovradimensionati anziché inviarli a Bergamo. In generale, vogliamo consentire ai nostri rivenditori di gestire da soli riparazioni complesse. Il nostro Tech and Warranty Team ha accumulato un'esperienza notevole in fatto di riparazioni ed è in grado di offrire soluzioni creative per evitare l'invio delle bici a Trek.

Tuttavia, in alcuni casi è necessario l'intervento specifico di Trek. Queste riparazioni includono:

- Sostituzione di inserti filettati comodellati (telai SLR)
- Rifacimento del foro del perno principale
- Sostituzione del forcellino in alluminio saldato (Madone MY12 e precedenti)

Contatta il Tech and Warranty Team per i prezzi di queste procedure di riparazione. Il cliente o il rivenditore dovrà occuparsi del costo di spedizione del telaio al Centro assistenza Trek.

Riparazione delle ruote

Il Centro assistenza si occupa anche delle riparazioni di ruote in carbonio Bontrager top di gamma. Queste riparazioni possono essere effettuate in garanzia, sotto la Bontrager Wheel Guarantee, o utilizzando lo sconto Carbon Care.

I negozi possono compilare una richiesta e contattare il Tech and Warranty Team per il prezzo e l'assistenza.

Riciclaggio del carbonio

Trek si impegna a smaltire in modo responsabile i telai e i componenti in carbonio danneggiati. Ogni volta che Trek sostituisce un telaio o un componente in carbonio, si occupa di inviare l'articolo al Centro di riferimento per il riciclaggio.

B2B PER TECH AND WARRANTY

Questa parte riguarda le sezioni del sito B2B di Trek utilizzabili per ottenere informazioni tecniche e gestire le richieste di garanzia.

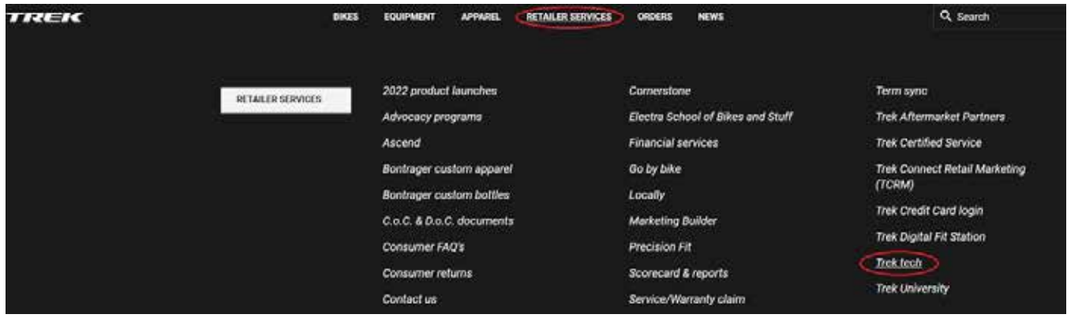
Per maggior supporto a tal proposito, guarda il video informativo di B2B su Trek U!

Tecnologia Trek

La pagina Tecnologia Trek è una preziosa risorsa per reperire specifiche delle biciclette, informazioni sulle ruote, schemi delle sospensioni, bollettini di servizio e materiale di riferimento di qualunque genere.

Accedere

La sezione Tecnologia Trek è accessibile tramite B2B dalla scheda Servizi di vendita al dettaglio, cliccando sul link Tecnologia Trek.

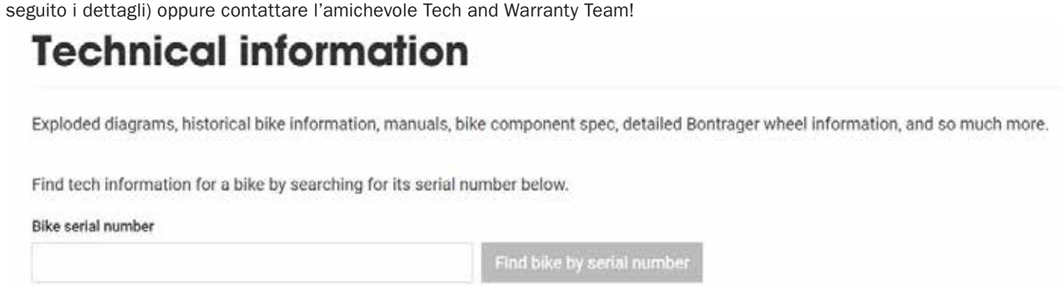


Contenuto

La pagina Tecnologia Trek comprende informazioni utili su diversi argomenti ed è suddivisa in cinque categorie principali:

Ricerca per numero di serie

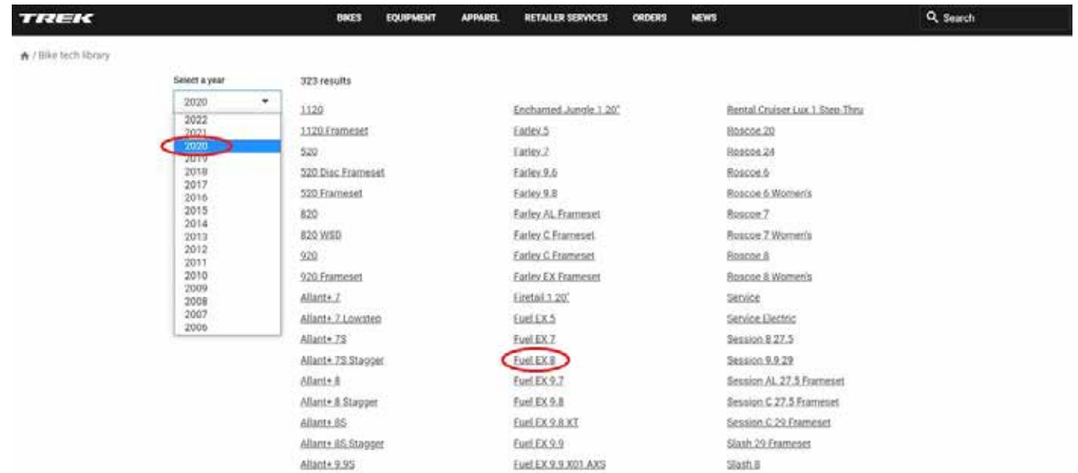
Se non conosci l'anno o il modello esatto di una bicicletta, puoi trovare le specifiche e i documenti tramite il numero di serie. Alcuni numeri di serie vecchi possono non essere riconosciuti e in tal caso potrai effettuare la ricerca per anno e modello (di seguito i dettagli) oppure contattare l'amichevole Tech and Warranty Team!



Bike Tech

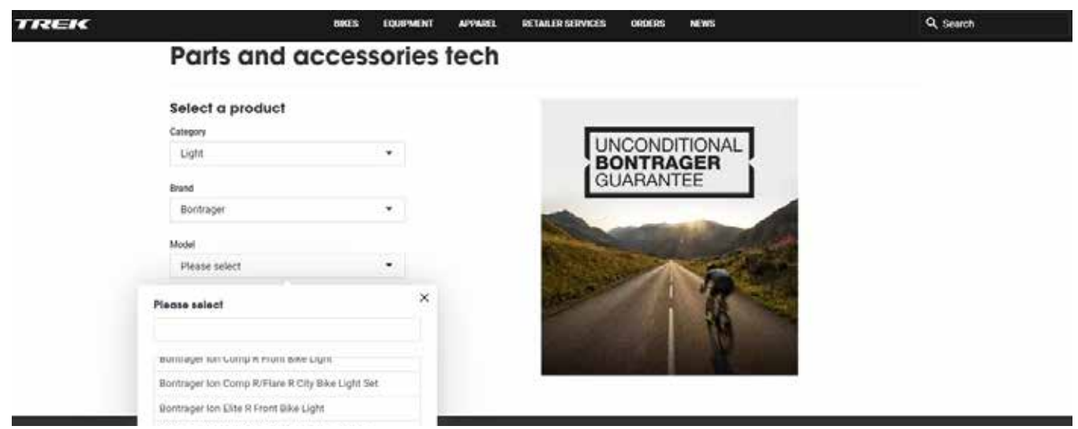
Questa sezione presenta le specifiche e il numero dei componenti montati su tutti i nostri mezzi. I dati ti saranno utili per presentare reclami relativi alla garanzia, oppure per ordinare parti di ricambio non coperte da garanzia per i tuoi clienti. Le pagine dedicate alle specifiche tecniche, inoltre, comprendono link relativi alle geometrie e ad altri documenti di riferimento in base al tipo di bicicletta che stai visionando.

Seleziona l'anno e il modello da questa sezione per accedere alle informazioni pertinenti.



Tecnologie componenti e accessori

Stai cercando parti di ricambio per un accessorio Trek o Bontrager? Puoi usare questa sezione per cercare informazioni su componenti e accessori.

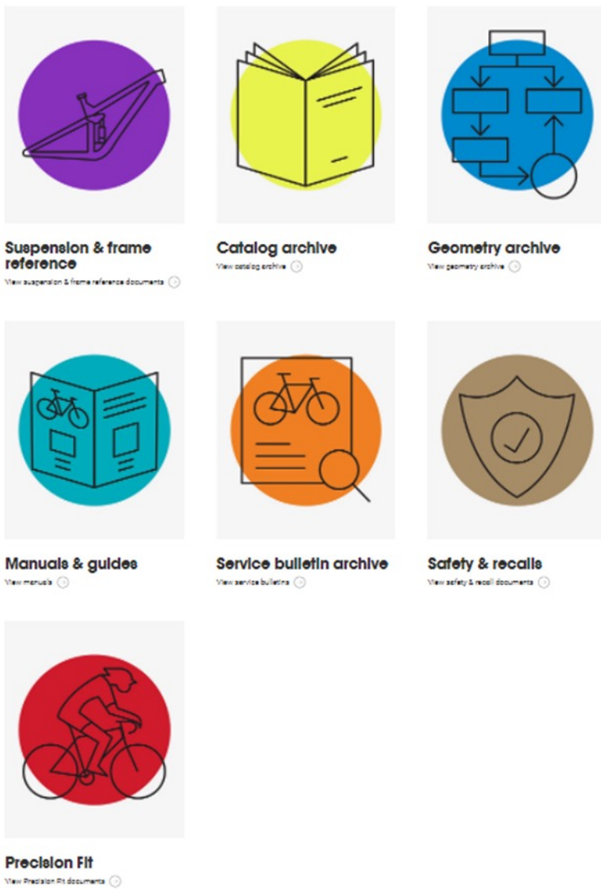


Ruote e pneumatici

la sezione Ruote e pneumatici comprende tutte le specifiche e il numero dei componenti delle nostre ruote, oltre a informazioni dettagliate fondamentali per la costruzione della ruota, come diametro effettivo del cerchio, offset del cerchio e dimensioni delle flange del mozzo. In più, la guida di consultazione rapida per i cuscinetti di ricambio e i mozzi liberi consente di ottenere le informazioni necessarie in poco tempo. Questa sezione inoltre contiene guide per la compatibilità con nastro cerchio e valvole tubeless nonché le informazioni sui prezzi per le riparazioni di ruote presso il nostro Centro assistenza.

Risorse aggiuntive

La sezione Risorse aggiuntive riunisce documenti di riferimento di vario tipo, inclusi un archivio storico dei nostri cataloghi, guide di consultazione rapida per i sistemi proprietari (fra cui BB90, BB95 e tutte le versioni del sistema ABP), schemi delle sospensioni, manuali d'installazione e specifiche delle coppie di serraggio. Troverai inoltre delle sezioni dedicate alle comunicazioni di servizio e ai prodotti ritirati dal mercato.



Bollettini di servizio

Le comunicazioni di servizio (service bulletin) vengono utilizzati per informare i rivenditori sulle ultime novità relative ai prodotti del settore. I nuovi bollettini di servizio vengono normalmente postati sulla pagina principale di B2B e quindi archiviati.

Sicurezza e Richiami

Questa sezione contiene gli avvisi di richiamo archiviati di Trek. I richiami non scadono mai e non serve una prova di acquisto per avviare la procedura di richiamo del cliente.

Per ulteriori istruzioni su come accedere al sito Trek Tech o trovare le informazioni che stai cercando, scrivi a garanzie@trekbikes.com (email riservata ai rivenditori).

Ricerca le specifiche delle bici tramite SKU

Se disponi dello SKU di una bicicletta, non è necessario effettuare la ricerca tramite la pagina Trek Tech per le informazioni. È sufficiente eseguire la ricerca per numero componente Trek su B2B e accedere alla sezione Tecnologia Trek. Potrai trovare le parti interessate per modello, misura e colore ricercati.

RICHIESTA DI ASSISTENZA/GARANZIA

La presentazione di una richiesta di assistenza deve essere effettuata online tramite l'apposito sito B2B. che consente di svolgere l'operazione in pochi minuti e di ricevere una conferma al termine.

Prima di procedere con il reclamo

Prima di inserire la richiesta di assistenza su B2B, è necessario farci pervenire i documenti e le informazioni seguenti:

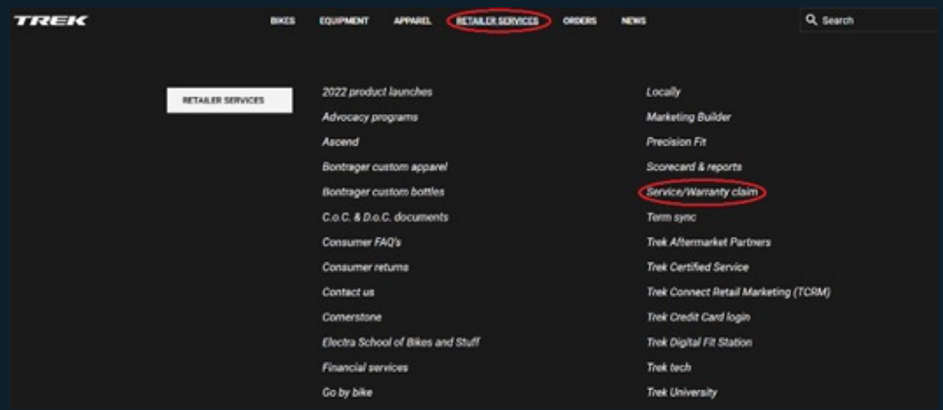
- Conferma del primo proprietario (immagine della ricevuta)
- Immagine del numero di serie
- Fotografia del danno/difetto, se necessaria (non è necessaria se il problema è "rumore della catena")
- Dati relativi alla bicicletta:
  - Anno
  - Modello
  - Misura
  - Colore
  - Numero di serie

Richieste in garanzia e feedback sulla qualità del prodotto

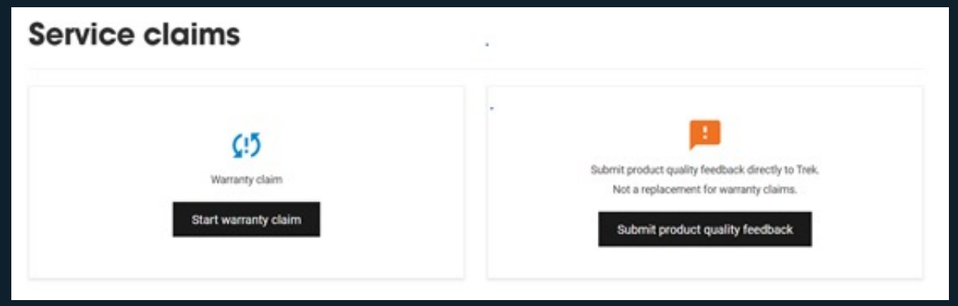
Succede a tutti di trovarsi di fronte ad alcune problematiche durante l'assemblaggio delle biciclette che non richiedono una parte di ricambio, ma che comunque rappresentano un problema di qualità. Oltre a inviare le richieste di garanzia per ottenere le parti di ricambio, ora è possibile inviare un feedback sulla qualità del prodotto direttamente al nostro Quality Team. Questo canale ci consente di individuare problematiche relative alla qualità più rapidamente e migliorare sia l'esperienza del cliente che quella del rivenditore relativamente ai prodotti Trek.

Come inserire una richiesta o inviare un feedback

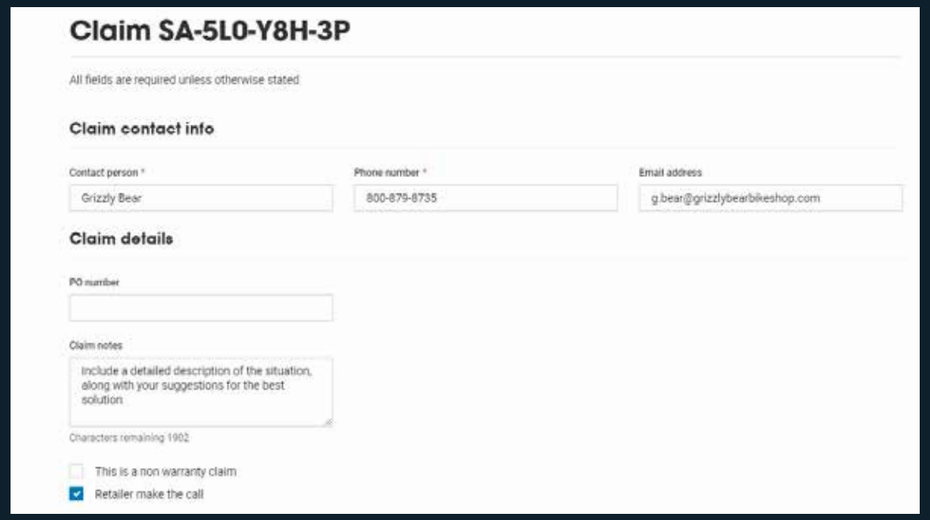
1. Accedi a B2B
2. Fai clic sulla scheda Servizi di vendita al dettaglio



3. Seleziona Richiesta di assistenza o garanzia dal menu
4. Fai clic su Crea una nuova richiesta in garanzia

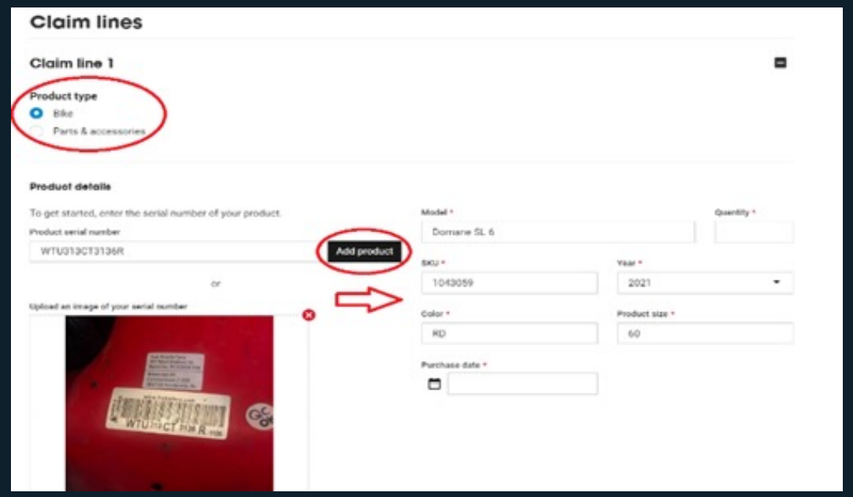


5. Inserisci le informazioni di contatto, ordine di acquisto, se necessario, e delle note relative alla richiesta



6. Quando inserisci le note relative alla richiesta, sii il più specifico possibile. Puoi includere l'opzione di risoluzione desiderata o comunicare a Trek che hai preso la tua decisione, così sapremo come comportarci.
7. Il reclamo può anche riguardare un intervento non in garanzia per:
   - Unconditional Bontrager Guarantee
   - Bontrager Wheel Guarantee
   - Servizio ruote
   - Sconto fedeltà
8. Il rivenditore effettua la valutazione (Make The Call)
   - Questo pulsante ci consente di capire se hai preso la decisione di richiedere o no la garanzia
   - Includi delle note dettagliate sulla situazione e la tua soluzione consigliata per la risoluzione
   - Serve aiuto? Consulta i moduli Essere la Guida per la garanzia su Trek U

9. La sezione successiva contiene tutti i dettagli sulle bici o sugli accessori

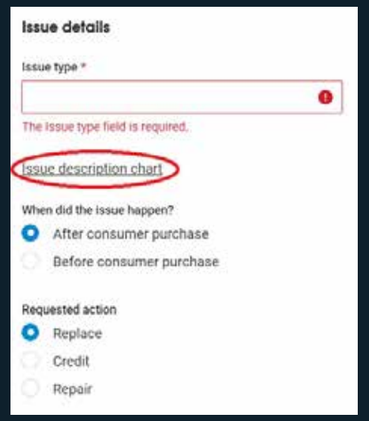


- Questa sezione contiene le informazioni che verranno inviate al ns team relativamente al prodotto per cui apri una pratica di garanzia. Ciascuna richiesta può contenere più accessori, ma la quantità preimpostata è uno.
- Un reclamo riguardante un qualsiasi componente installato su una bici deve essere accompagnato dal numero di serie della bici stessa. Eventuali reclami presentati senza queste informazioni saranno contrassegnati come in attesa di maggiori informazioni. Se il reclamo riguarda una parte o un accessorio non installato su una bicicletta, può essere presentato per quel prodotto o accessorio singolo.
- Se il numero di serie non viene riconosciuto, è sufficiente caricare un'immagine del numero di serie per proseguire con la richiesta.

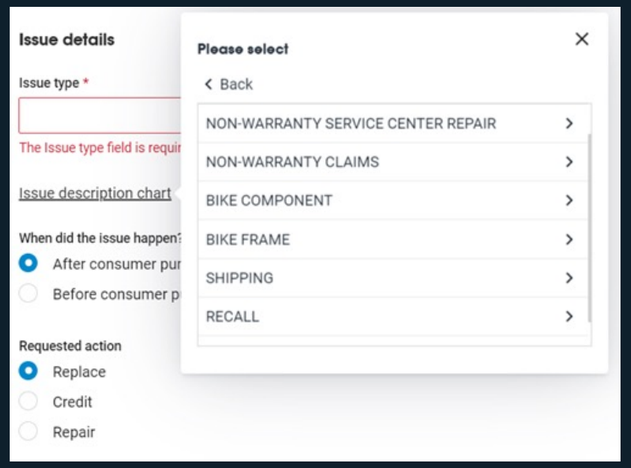
10. Il passo successivo prevede l'inserimento delle informazioni del prodotto
    - Inserire prima di tutto il numero di serie della bici. Se la richiesta riguarda una parte o un accessorio, il campo relativo al numero di serie verrà lasciato vuoto. Inserendo il numero di serie della bici, i dettagli dovrebbero compilarsi automaticamente.
    - Se il numero di serie non viene riconosciuto, è sufficiente caricare un'immagine del numero di serie per proseguire con la richiesta.
    - A questo punto puoi inserire l'anno di produzione del modello, le dimensioni e il colore

11. Fai clic sull'icona del calendario per selezionare la data di acquisto della bici da parte del cliente o la data in cui è stata ricevuta nel negozio

12. Nella sezione Dettagli del problema usa la Scheda di descrizione problema per descrivere al meglio il danno o il difetto

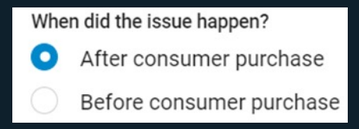


13. Si aprirà quindi il menu ad albero Problema

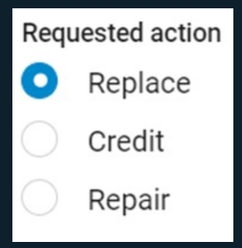


- Scegli la problematica più adatta. Se non è possibile individuare una corrispondenza esatta, scegli un'opzione che si avvicini e inserisci maggiori dettagli nel riquadro Note richiesta.

14. A questo punto dovrai specificare se il problema si è verificato prima o dopo l'acquisto del consumatore.

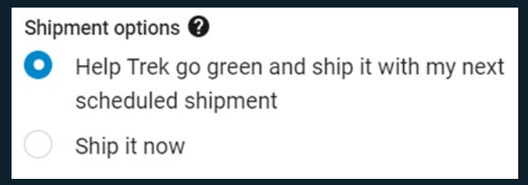


15. Seleziona l'opzione desiderata sotto Azione richiesta



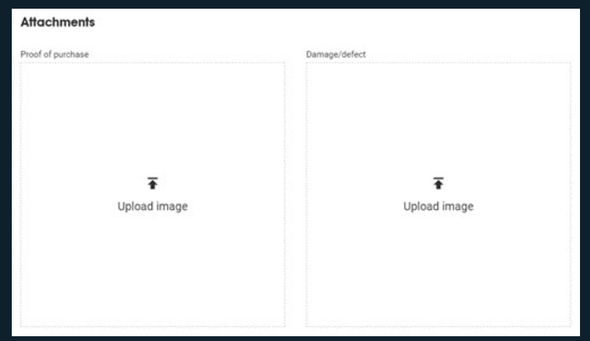
- Per le richieste relative al Servizio ruote o Riparazione forcellini, seleziona Riparazione
- Per eventuali richieste che prevedono l'invio di ricambi da parte di Trek selezionare Sostituzione
- Per gli sconti per graffi e ammaccature o se non è necessario un articolo sostitutivo, seleziona Credito

16. Seleziona un'opzione di spedizione

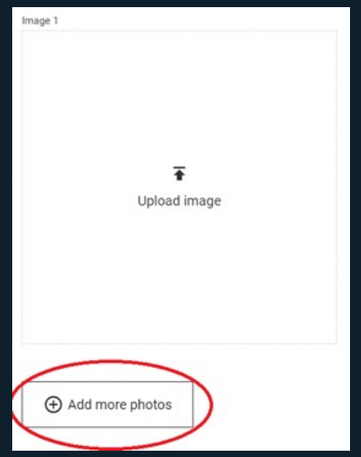


- Se il cliente è in attesa di una parte di ricambio, seleziona Spedisci subito.
- In caso contrario, puoi aiutare Trek a diventare ecocompatibile scegliendo di inserire l'articolo nella prossima spedizione programmata.

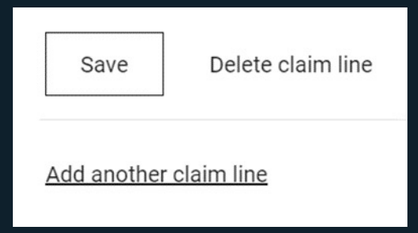
17. Aggiunta di allegati
    - Ogni richiesta relativa a una bici dovrà esser corredata da una chiara immagine del numero di serie, da una o più foto delle parti danneggiate e da una copia della ricevuta di acquisto del cliente che attesti la vendita.
    - Ogni richiesta di garanzia Bontrager deve essere corredata da una copia della ricevuta d'acquisto.
    - Eventuali richieste che non soddisfano questi criteri saranno contrassegnate come in attesa di ulteriori informazioni e non saranno processate
        1. Seleziona la sezione in cui desideri caricare una foto



2. Seleziona il file dal computer
3. Carica i file nel reclamo
4. Se devi aggiungere più di cinque allegati, seleziona l'opzione Aggiungi più foto.

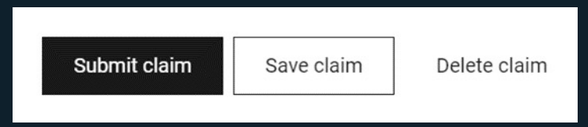


18. Puoi salvare la richiesta per modificarla successivamente.



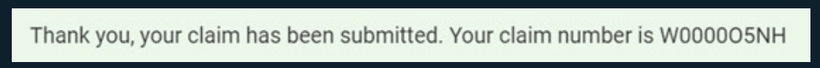
- Nota: le richieste che iniziano con SA anziché W sono richieste temporanee salvate e non vengono inviate al ns team per la valutazione

19. Puoi aggiungere un'altra linea nella richiesta se vuoi inviare più articoli per la valutazione
20. Premi il pulsante Invia richiesta



- È possibile ricevere un messaggio di errore riguardo un reclamo relativo a una parte o un accessorio che non ha un numero di serie. In questo caso, premere Invio reclamo: il reclamo sarà elaborata se tutte le altre informazioni sono corrette

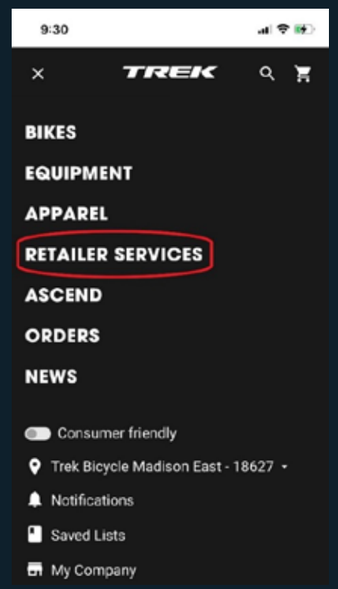
21. La richiesta sarà confermata con un Numero Richiesta che inizia con una "W"

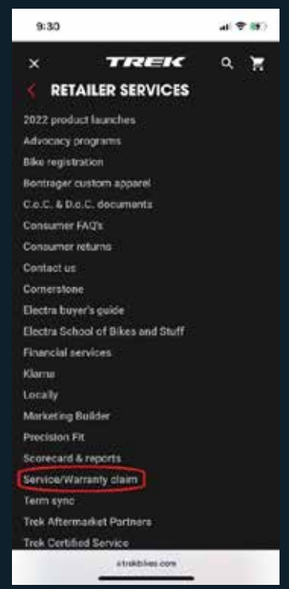


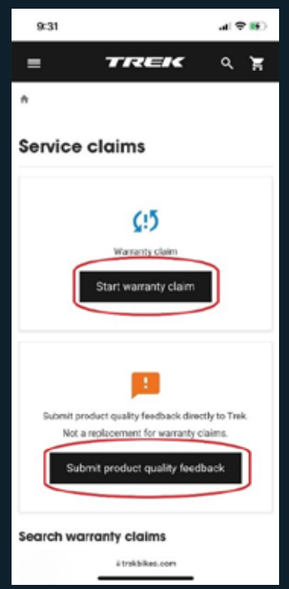
Invio di una richiesta da cellulare

Il sito B2B è accessibile anche da cellulare! Ciò significa che puoi inviare una richiesta di garanzia in modo semplice e rapido. Ti basta scattare alcune foto e inviarle direttamente dal tuo telefono a Trek. Ma c'è di meglio. È semplice come inviare una richiesta da computer.

Esplora il sito mobile B2B rapidamente come se fossi al computer!







Quando invii una richiesta da cellulare, puoi caricare direttamente le foto dalla galleria immagini!

RISORSE AGGIUNTIVE

Valutazione di un danno per difetto o impatto

Difetti di materiale

In presenza di questo tipo di difetto, spesso è difficile stabilire se il problema è legato al materiale o alla lavorazione.

Per fare un esempio più definito: se un componente si è spezzato e il materiale era segnato da un'evidente imperfezione al momento della rottura, il difetto è chiaramente attribuibile al materiale. Se la parete di uno pneumatico si è squarciata in assenza di tagli o abrasioni, potrebbe essere un difetto di materiale.

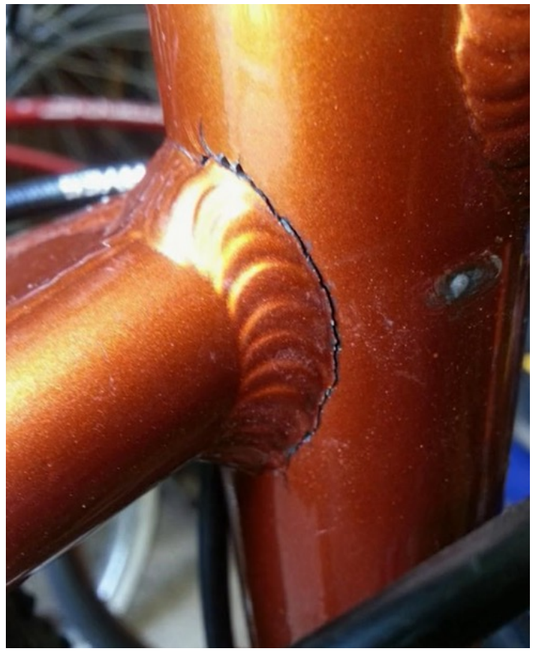
Tuttavia, questo tipo di danni richiede un'attenta valutazione. In entrambi gli esempi proposti, all'origine del problema potrebbero anche esserci eventi esterni. Se i fili della carcassa sono stati tagliati dal portapacchi, lo squarcio che ne è derivato non è dovuto a un difetto, bensì a un cattivo uso del mezzo. Se il componente si è rotto perché aveva già un graffio profondo, è possibile che il danno sia partito dall'estremità tagliente o appuntita di un cavalletto - e quindi da un'errata manutenzione del mezzo. Né il cattivo uso né l'errata manutenzione sono coperti dalle nostre garanzie.

Difetti di lavorazione

Per offrire costantemente eccellenti livelli di qualità e prestazioni, Trek ha stabilito severi standard per la maggior parte dei suoi prodotti, come ad esempio le soglie di tolleranza per l'allineamento del telaio. Se un telaio supera tali soglie, si tratta di un difetto di fabbricazione. O ancora, Trek dispone di standard specifici per la finitura estetica delle bici. Se un giunto presenta un vuoto che non rispetta tali standard, il telaio potrebbe avere un difetto di fabbricazione.

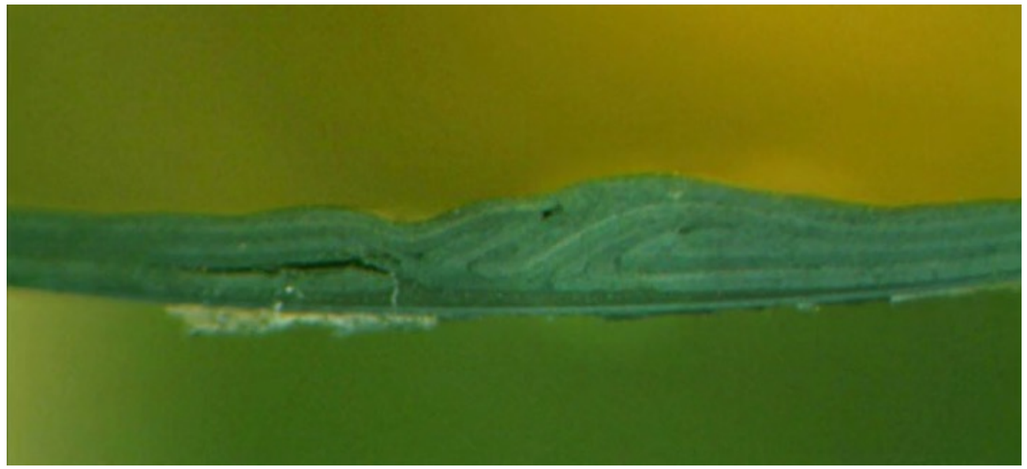
Esempi di garanzia

Questa crepa sulla saldatura di un telaio in alluminio indica un difetto di materiale coperto dalla garanzia:

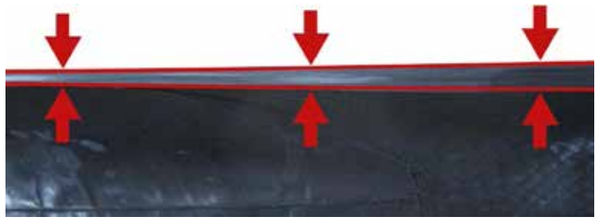


Questa saldatura incompleta è un difetto di lavorazione ed è anch'essa una problematica coperta da garanzia:

Sulle bici in carbonio, se il materiale in carbonio si piega o si ammassa durante la produzione, può compromettere l'integrità del telaio e comportarne la rottura. Si tratta di un caso coperto da garanzia.



Un assottigliamento dei materiali non previsto può verificarsi quando lo spessore dei tubi di carbonio è al di sotto delle specifiche corrette. In tal caso si crea un punto debole che può comportare la rottura indicata di seguito. Anche questo è un difetto in garanzia.



Esempi di forze esterne

I guasti non coperti dalla garanzia sono vari. Questa sezione presenta alcuni esempi e spiega perché sono esclusi dalla garanzia.

Il tubo orizzontale mostra danni consistenti dovuti a una forza di serraggio. È stato serrato in un cavalletto per riparazioni e il telaio si è rotto.

Questo danno è dovuto alla ruota che esce dai forcellini.

Qui possiamo concludere che il deragliatore posteriore è stato la causa della forza esterna.

Cura e ispezione della fibra di carbonio

Danni interni e alle fibre di carbonio

Se sottoposte a un carico eccessivo, le fibre di carbonio si comportano in modo diverso rispetto agli altri metalli (Figura 1). La sezione seguente spiega come effettuare la corretta manutenzione di telai e componenti in carbonio.

Figura 1. Forcelle sovraccaricate: la forcella metallica a sinistra è stata sottoposta a un peso eccessivo e si è piegata. La forcella in fibra di carbonio a destra, schiacciata da un carico superiore, si è completamente spezzata.

Cura e manutenzione del carbonio

Trek produce biciclette in carbonio OCLV dal 1992. Tutti i nostri modelli vengono rigorosamente collaudati e messi alla prova nelle condizioni di corsa più estreme. Dal Tour de France ai campionati del mondo di 24 ore in Mountain bike, le nostre bici in carbonio OCLV Trek hanno trionfato sui terreni più svariati.

Dal punto di vista delle performance, il carbonio vanta un pedigree di tutto rispetto. Tuttavia, le fibre di carbonio possiedono qualità particolari. A differenza dei componenti in metallo, infatti, i componenti in fibra di carbonio danneggiati generalmente non si piegano, gonfiano o deformano: si rompono. A una prima occhiata, una parte in carbonio danneggiata può sembrare integra, e poi cedere da un momento all'altro senza preavviso. Le forcelle, i manubri e gli attacchi manubrio sono gli elementi più critici.

Trek ha a cuore la tua sicurezza. A prescindere dal marchio che hai scelto, se la tua bici ha subito urti o incidenti (ad esempio, perché ti sei dimenticato di smontarla dal portapacchi dell'auto prima di entrare in garage), portala dal tuo rivenditore e richiedi un controllo accurato. Inoltre, procedi periodicamente a un'auto-ispezione seguendo i passaggi che andiamo a descriverti.

Se noti alcuni di questi segni, non usarla e porta la bici dal tuo rivenditore di fiducia per un'ispezione e una valutazione più approfondite.

Test visivo

- Controlla spesso telaio, forcella e componenti in carbonio
- Cerca eventuali incisioni o graffi profondi, incrinature, fibre allentate o altre imperfezioni superficiali
- Durante la normale pulizia, fai attenzione se il panno si impiglia nella bicicletta

Test sonoro

- Presta sempre attenzione ai rumori insoliti
- Mentre pedali, cerca di cogliere eventuali suoni anomali. Cigolii, schiocchi o scatti possono essere la spia di un problema

Test tattile

Valutare la qualità della corsa può essere un altro metodo utile per riconoscere potenziali problemi. Fai sempre caso a:

- Eventuali segni di peggioramento nella frenata o nel cambio
- Alterazioni nella qualità della corsa o nella maneggevolezza della bici

Attenzione: Le fibre di carbonio danneggiate possono cedere all'improvviso, provocando lesioni e conseguenze anche letali. I danni prodotti da urti o incidenti non sono sempre visibili. Se pensi che la tua bici abbia urtato qualcosa, smetti subito di pedalare e portala da un rivenditore per un'ispezione accurata.

Fibra di carbonio - FAQ

La fibra di carbonio è sicura?
Sì. A parità di peso, la fibra di carbonio è più resistente rispetto all'alluminio, all'acciaio o al titanio. Tuttavia, se un componente in carbonio viene danneggiato durante un urto o un incidente, la fibra non si piega: si rompe. In questo caso, perciò, si consiglia di procedere a un'attenta ispezione.

Perché dovrei preoccuparmi della sicurezza delle fibre di carbonio? Pensavo fossero il materiale più resistente usato nella produzione di biciclette e componenti.
Trek produce biciclette in fibra di carbonio da oltre due decenni. La nostra esperienza non ha eguali nel settore e, facendo leva sulla nostra posizione di leadership, vogliamo essere certi che i consumatori capiscano questo concetto: la fibra di carbonio si comporta diversamente dall'alluminio o dall'acciaio in caso di urto. Si rompe, non si piega.

Se un cliente non vuole più una bici o componenti in carbonio, cosa deve fare?
Può sostituire i componenti in carbonio con componenti in alluminio.

Se i test visivi, sonori e tattili sono inconcludenti, cosa deve fare il rivenditore o il proprietario?
Sostituire la parte.

CRONOLOGIA DELLE POLITICHE DI GARANZIA

Garanzia limitata Trek Care/Bontrager (2012-2019)

Tutte le biciclette Trek sono vendute esclusivamente attraverso la nostra rete di rivenditori autorizzati, ai quali sono affidati l'assemblaggio e la manutenzione professionale dei mezzi. Trek Bicycle Corporation fornisce a chiunque acquisti una bicicletta originale Trek da un rivenditore autorizzato una garanzia che copre difetti di materiale e di lavorazione con le seguenti modalità:

A vita	Sui telai, per tutto il periodo di utilizzo da parte del primo proprietario (esclusi forcelle, bracci oscillanti/telai modello Session, Scratch e Ticket e bracci oscillanti su tutte le bici full suspension)
5 anni	Bracci oscillanti su tutte le bici full suspension (esclusi i telai dei modelli Session, Scratch e Slash)
3 anni	Bracci oscillanti/telai modello Session (alluminio), Scratch, Slash e Ticket
2 anni	Telai e bracci oscillanti modello Session (carbonio)
	Batteria, controller e motore RIDE+ (o 600 cariche, a seconda dell'eventualità che si verifica per prima)
	Tutte le forcelle, rocker link, le parti e i componenti originali Bontrager (eccetto i componenti soggetti a usura, come pneumatici e camere d'aria)
1 anno	Vernice e decalcomanie

La presente garanzia si applica ai modelli 2011 e successivi e copre unicamente i prodotti a marchio Trek e Bontrager. Qualsiasi altra parte o componente originale sarà coperto dalla garanzia indicata dal produttore originario. Qualsiasi prodotto non specificatamente compreso nell'elenco precedente è escluso.

La presente garanzia non copre:

- Normale usura
- Assemblaggio improprio
- Interventi di manutenzione successiva impropri
- Installazione di componenti, parti o accessori originariamente non destinati o incompatibili con la bicicletta al momento della vendita
- Danni o guasti dovuti a incidenti, cattivo uso, abuso o negligenza
- Spese di manodopera per la sostituzione o la conversione di parti

La garanzia non è valida in alcuna sua parte nel caso in cui vengano apportate modifiche a telaio, forcella o ad altri componenti. La garanzia è espressamente limitata alla riparazione o alla sostituzione dell'elemento difettoso, che sono pertanto gli unici interventi contemplati dalla garanzia. La garanzia ha inizio dalla data di acquisto, vale solo per il primo proprietario e non è trasferibile. La presente garanzia si applica unicamente alle biciclette Trek acquistate presso un rivenditore o distributore autorizzato. Trek Bicycle Corporation declina ogni responsabilità in caso di danni accidentali o consequenziali. Alcuni stati non autorizzano l'esclusione di danni accidentali o consequenziali. In tal caso, l'esclusione potrebbe non essere valida. Qualsiasi richiesta di intervento in garanzia dovrà essere effettuata attraverso un rivenditore o distributore autorizzato. Sarà necessario presentare una regolare prova d'acquisto. I reclami verranno presi in carico solo se la bicicletta è stata registrata presso Trek Bicycle Corporation, attraverso il sistema di registrazione online e dietro ricezione del tagliando di garanzia da parte di Trek Bicycle Corporation. Le richieste di interventi in garanzia presentate fuori dal Paese di acquisto possono essere soggette a spese e limitazioni supplementari. La durata e i dettagli della garanzia possono variare a seconda del tipo di telaio e/o del Paese. La garanzia attribuisce diritti legali specifici, che possono variare da regione a regione. La garanzia non ha effetto sui diritti stabiliti a norma di legge.

Garanzia limitata Trek e Gary Fisher (per i modelli 2010 e precedenti)

Tutte le biciclette Gary Fisher sono vendute esclusivamente attraverso la nostra rete di rivenditori autorizzati, ai quali sono affidati l'assemblaggio e la manutenzione professionale dei mezzi. Trek Bicycle Corporation fornisce a chiunque acquisti una bicicletta Gary Fisher originale al dettaglio una garanzia che copre difetti di materiale e di lavorazione secondo i seguenti criteri:

A vita	Telai per tutto il periodo di utilizzo da parte del primo proprietario (forcelle escluse)
5 anni	Forcelle rigide
	Tutti i componenti e gli accessori originali Bontrager, esclusi i consumabili come pneumatici e camere d'aria interne
1 anno	Vernice e decalcomanie
	Tutte le parti originali, esclusi ammortizzatori posteriori, forcelle ammortizzate e parti Shimano

La garanzia è applicabile ai modelli 2010 o precedenti e copre solo i prodotti a marchio Gary Fisher e Bontrager®. Qualsiasi altra parte o componente originale sarà coperto dalla garanzia indicata dal produttore originario. Qualsiasi prodotto non specificatamente compreso nell'elenco precedente è escluso.

La presente garanzia non copre:

- Normale usura
- Assemblaggio improprio
- Interventi di manutenzione successiva impropri
- Installazione di componenti, parti o accessori originariamente non destinati o incompatibili con la bicicletta al momento della vendita
- Danni o guasti dovuti a incidenti, cattivo uso, abuso o negligenza
- Spese di manodopera per la sostituzione o la conversione di parti

La garanzia non è valida in alcuna sua parte nel caso in cui vengano apportate modifiche a telaio, forcella o ad altri componenti. La garanzia è espressamente limitata alla riparazione o alla sostituzione dell'elemento difettoso, che sono pertanto gli unici interventi contemplati dalla garanzia. La garanzia ha inizio dalla data di acquisto, vale solo per il primo proprietario e non è trasferibile. La garanzia è applicabile solo alle biciclette Gary Fisher acquistate presso un rivenditore o un distributore autorizzato. Trek Bicycle Corporation declina ogni responsabilità in caso di danni accidentali o consequenziali. Alcuni stati non autorizzano l'esclusione di danni accidentali o consequenziali. In tal caso, l'esclusione potrebbe non essere valida. Qualsiasi richiesta di intervento in garanzia dovrà essere effettuata attraverso un rivenditore o distributore autorizzato. Sarà necessario presentare una regolare prova d'acquisto. I reclami verranno presi in carico solo se la bicicletta è stata registrata presso Trek Bicycle Corporation, attraverso il sistema di registrazione online e dietro ricezione del tagliando di garanzia da parte di Trek Bicycle Corporation. Le richieste di interventi in garanzia presentate fuori dal Paese di acquisto possono essere soggette a spese e limitazioni supplementari. La durata e i dettagli della garanzia possono variare a seconda del tipo di telaio e/o del Paese. La garanzia attribuisce diritti legali specifici, che possono variare da regione a regione. La garanzia non ha effetto sui diritti stabiliti a norma di legge.

Bontrager Limited Warranty (2010-2019)

Trek Bicycle Corporation garantisce i nuovi componenti, parti e accessori a marchio Bontrager e Trek in caso di difetti di materiale e di lavorazione con le seguenti modalità:

2 anni	Freni, cestini, computer, parafanghi, manubri, lucchetti, pompe, portapacchi posteriori, cavalletti per riparazioni, forcelle rigide, selle, reggisella, attacchi manubrio, attrezzi, portaborracce e ruote
1 anno	Abbigliamento, borse, nastri manubrio, guanti, manopole, caschi, fari (escluse lampadine e batterie), cerchi, scarpe, pneumatici e camere d'aria

La garanzia è valida a partire dal 1 agosto 2010 e copre solo i prodotti a marchio Bontrager e Trek. Qualsiasi prodotto non specificatamente compreso nell'elenco precedente è escluso.

La presente garanzia non copre:

- Normale usura
- Installazione o assemblaggio impropri
- Interventi di manutenzione successiva impropri
- Danni o guasti dovuti a incidenti, cattivo uso, abuso o negligenza
- Spese di manodopera per la sostituzione o la conversione di parti

La garanzia non è valida in alcuna sua parte nel caso in cui vengano apportare modifiche al prodotto in oggetto. La garanzia è espressamente limitata alla riparazione o alla sostituzione dell'elemento difettoso, che sono pertanto gli unici interventi contemplati dalla garanzia. La garanzia ha inizio dalla data di acquisto, vale solo per il primo proprietario e non è trasferibile. La garanzia è applicabile solo ai prodotti acquistati presso un rivenditore o un distributore autorizzato. Trek Bicycle Corporation declina ogni responsabilità in caso di danni accidentali o consequenziali. Alcuni stati non autorizzano l'esclusione di danni accidentali o consequenziali. In tal caso, l'esclusione potrebbe non essere valida. Tutti i reclami che rientrano nella presente garanzia devono essere inoltrati attraverso un rivenditore o un distributore autorizzato. Sarà necessario presentare una regolare prova d'acquisto. Le richieste di interventi in garanzia presentate fuori dal Paese di acquisto possono essere soggette a spese e limitazioni supplementari. La durata e i dettagli della garanzia possono variare a seconda del prodotto e/o del paese. La garanzia attribuisce diritti legali specifici, che possono variare da regione a regione. La garanzia non ha effetto sui diritti stabiliti a norma di legge.

ELENCO DEI CONTATTI DEI FORNITORI NON PROPRIETARI

Fornitori non proprietari non gestiti dal Warranty Team di Trek

La tabella seguente riporta i componenti non coperti da garanzia Trek. Per questi componenti si applica la garanzia dei rispettivi fornitori.

ALPEN	RACEWARE SRL	+39 0544 219097
AVID	A.M.G. Spa	+39 039 922581
AX/CHAOYANG	Mandelli	+39 0362 1797888
AXA BIKE SECURITY	https://www.axasecurity.com/bike-security/en-gb/contact/	+31 318 536 220
AXA BIKE SECURITY	ABUS Italia s.r.l. unipersonale	+39 0542 34720
BICI SUPPORT	Ciclo Promo Components Spa	+39 0423 1996363
BOA	Boa Technology GmbH	+43.6232 93080 200
BOSCH	Bosch eBike Service Italia	+39 0299953659
BRYTON	Ciclo Promo Components Spa	+39 0423 1996363
CAMPABROS	Ciclo Promo Components Spa	+39 0423 1996363
CAMPAGNOLO	Ciclo Promo Components Spa	+39 0423 1996363
CANE CREEK	Dsb Srl	+39 035 4824273
CRANK BROTHERS	Dsb Srl	+39 035 4824273
DIETY	Ciclo Promo Components Spa	+39 0423 1996363
DT SWISS	DT Swiss Service ITALIA	+33 (0)4 92 60 90 58
ELEVEN	Ciclo Promo Components Spa	+39 0423 1996363
FAZUA	Fazua	+49 89 540462200
FINISH LINE	Ciclo Promo Components Spa	+39 0423 1996363

FOX	Vittoria Spa	+39 035 4993911
FSA	RMS S.p.A	+39 0362 559055
FSA	Ciclo Promo Components Spa	+39 0423 1996363
FULCRUM	Ciclo Promo Components Spa	+39 0423 1996363
HAYES	RACEWARE SRL	+39 0544 219097
JAGWIRE	Ciclo Promo Components Spa	+39 0423 1996363
KMC	RMS S.p.A	+39 0362 559055
KS EUROPE	4 Guimp SRL	+39 010 8935035
LOOK	Ciclo Promo Components Spa	+39 0423 1996363
MAGURA	B.P.S. ITALIA SRL	+800 00 22 44 88
MANITOU	RACEWARE SRL	+39 0544 219097
MAVIC SERVICE CENTER	Andrea Piu	+39 0422 529128
MAXXIS	Ciclo Promo Components Spa	+39 0423 1996363
MRP MOUNTAIN RACING PRODUCTS	BSC	+39 0473-563107
PARK TOOL	RACEWARE SRL	+39 0544 219097
RACEFACE	Vittoria Spa	+39 035 4993911
ROCK SHOCK	A.M.G. Spa	+39 039 922581
RST	Ciclo Promo Components Spa	+39 0423 1996363

SCHWALBE	A.M.G. Spa	+39 039 922581
SCHWALBE	Schwalbe Italia	+39 039 6058078
SHIMANO	Shimano Italia	+39 02 3859 2097
SKS	RMS S.p.A	+39 0362 559055
SKS GERMANY	RMS S.p.A	+39 0362 559055
SR SUNTOUR	Antonio Rullo	+39 333 3932203
SRAM	A.M.G. Spa	+39 039 922581
SUNRINGLE	RACEWARE SRL	+39 0544 219097
SUPERNOVA DESIGN	SUPERNOVA	+49 761 6006290
SVITOL	Ciclo Promo Components Spa	+39 0423 1996363
SWISSSTOP	A.M.G. Spa	+39 039 922581
TEKTRO	B.I.S. Srl	+39 322 889811
TOPEAK	Ciclo Promo Components Spa	+39 0423 1996363
TRANZ X	RMS S.p.A	+39 0362 559055
TRUVATIV	A.M.G. Spa	+39 039 922581
UNIOR	A.M.G. Spa	+39 039 922581
VISION	RMS S.p.A	+39 0362 559055
VISION	Ciclo Promo Components Spa	+39 0423 1996363
VITTORIA	Vittoria Spa	+39 035 4993911
WOLF TOOTH	RACEWARE SRL	+39 0544 219097

CONTATTA TREK

Tech and Warranty Team

- Telefono: 035.302502
- E-mail: garanzie@trekbikes.com

E-Commerce Team

- Telefono: 035.302502

Customer Care Team

- Telefono: 035.302502
- E-mail: italycustomercare@trekbikes.com

Financial Services Team

- Telefono: 035.302502 int. Amministrazione
- Email: chiara_bazzana@trekbikes.com

Ascend Help Desk

- Telefono: 035.302502 int. Ascend
- Email: mauro_mazza@ascendrms.com

Trek University

- E-mail: rudy_pesenti@trekbikes.com