

INSTRUCTIVO DE ENTREGA

Gracias por comprar en Colchones Ensoñador

Por la tranquilidad y seguridad de su compra, hemos creado este documento para que lo lea en su totalidad y aclare todas las dudas que pueda llegar tener una vez haya finalizado su compra con Colchones Ensoñador.

Puntos de Venta

Chía, Cra. 13 # 16ª - 16.

Zipaquirá, Calle 8 # 10 - 29.

Bogotá:

CC. Alta Vista, Cra. 1ª # 65D - 58 sur, Local 1-80.

CC. Unicentro de Occidente, Cra. 111C # 85 - 05, Local 1-59.

CC. Milenio Plaza, Cra. 86 # 42 - 05 sur, Local 1-42.

CC. Gran Plaza El Ensueño, Calle 59C sur # 51 - 21 / Local 1-80.

Contáctenos

Tel. +601 870 6400

WA. 350 5649481

E-mail. pqrs.ensonador@gmail.com

Web. www.colchonesensonador.com

Colchones Ensoñador

Empresa dedicada a la fabricación y comercialización de productos para el hogar: colchones, camas tapizadas, muebles y complementos relacionados al descanso.



VERIFIQUE LAS MEDIDAS DEL PRODUCTO

Sí, está comprando un colchón. Verifique que las medidas del colchón se ajusten al tamaño de su cama o base cama.

Sí, está comprando una base cama. Tenga en cuenta el largo, ancho y alto de su colchón; que estas medidas estén dentro del rango de las ofrecidas por la base cama que ha comprado.

Sí, está comprando un cabecero. Verifique que el cabecero se pueda ajustar de forma correcta a su base cama. Este seguro del color seleccionado, que este cree armonía con el resto de su cama.

IMPORTANTE: Confirme que las medidas del producto adquirido sean las adecuadas para la correcta manipulación de este al momento de ingresarlo en su vivienda.

Cuando adquiera un colchón, base cama o cama multifuncional de medidas Queen (160 cm) o King (200 cm), tenga en cuenta las restricciones que pudieran existir al momento de ingresarlo a su vivienda, como: marcos de puertas, marcos de ventanas, escaleras, ascensor, columnas, etc.

RECUERDE, al momento de adquirir un producto que haya sido fabricado con medidas o personalizado, en base a las especificaciones dadas por el cliente, no habrá opción de cambio, devolución o retracto de la compra realizada.

FECHA Y DIRECCIÓN DE LA ENTREGA

- La fecha estimada de entrega de su compra se establecerá al momento de la creación de la Orden de Pedido, teniendo en cuenta las Políticas de Logística y Despachos vigentes.
- Sí, el Cliente desea recibir su pedido en una fecha y hora específica, deberá acordarlo con el vendedor y solicitar el servicio ENSOÑADOR PREMIUM, el cual tiene un costo adicional.
- COLCHONES ENSOÑADOR no se compromete a entregar un pedido en un horario determinado. La entrega se realizará en el transcurso del día de la fecha establecida al momento de la creación de la Orden de Pedido.
- El Cliente deberá suministrar un número fijo y un número celular con el fin de coordinar la entrega del pedido.
- Sí, el Cliente no fuera a estar presente al momento de la entrega del pedido, deberá dejar escrita una autorización en la Orden de Pedido, con el nombre y número de identificación de la persona que recibirá.
- COLCHONES ENSOÑADOR entregará, en una única ocasión, en la dirección establecida por el Cliente en la Orden de Pedido. En caso de que la entrega sea en un conjunto residencial, el Cliente deberá especificar el horario permitido para el ingreso del personal logístico y así mismo confirmar si existe algún tipo de restricción para el ingreso del pedido, de ser así, el Dpto. de Logística y Despachos lo asumirá como un servicio ENSOÑADOR PREMIUM.

COLCHONES ENSOÑADOR ofrece envío gratuito: Bogotá, Briceño, Chía, Cajicá, Cogua, Cota, Gachancipá, Nemocón, Sopo, Soacha, Tabio, Tenjo, Tocancipá y Zipaquirá.

Para ciudades como: El Rosal, Facatativá, Funza, Madrid, Mosquera, Subachoque, se tendrá que establecer el servicio de ENSOÑADOR PREMIUM.

SEGUNDO ENVÍO

El segundo envío se genera cuando alguna de las siguientes razones se hagan presente en el transcurso de la entrega de un pedido:

- 01 Dirección incompleta o errada.
- 02 Cambio de medida del producto comprado.
- 03 Cambio de referencia de alguno de los productos de la Orden de Pedido.
- 04 Producto que por sus dimensiones no pueda ingresar en la vivienda de destino.

- 05 Producto no recibido en la fecha establecida, por ausencia de la persona que recibía, por no encontrarse nadie en la vivienda, no dejar autorización para el recibo del pedido o desconocimiento en la entrega del producto.

EVITA GASTOS ADICIONALES

Los gastos de un segundo envío correrán por cuenta de el Cliente.



ESTADO DEL PEDIDO Y CONFIRMACIÓN DE SU ENTREGA



Para obtener información sobre el estado de su pedido, escanee el código QR que se encuentra en la parte superior derecha de esta hoja. Ingrese el número de su pedido y haga clic en el botón ENVIAR. Uno de nuestros agentes de atención en línea le dará información acerca de su compra.

COLCHONES ENSOÑADOR se comunicará anticipadamente con el Cliente, para confirmar la fecha de entrega del pedido.

Además, el día de la entrega, el conductor de COLCHONES ENSOÑADOR llamará al Cliente aproximadamente una (1) hora antes de llegar al domicilio, para hacer una última confirmación de la dirección.

**SOLICITE INFORMACIÓN SOBRE SU PEDIDO EN
CUALQUIERA DE LOS SIGUIENTES CANALES**



+601 870 6400



350 5649481



pqrs.ensonador@gmail.com



Código QR (en la parte superior)

LA RECEPCIÓN DEL PEDIDO

PREPARACIÓN DE LA ZONA DONDE SERÁ INSTALADO EL PRODUCTO

- 01** Retire con anticipación todo tipo de objetos como: lámparas, televisores, cuadros, mesas, mesitas de noche, etc. que puedan obstaculizar o impedir el libre tránsito de los productos y del personal de COLCHONES ENSOÑADOR, en el momento de la entrega e instalación del producto (si aplica).
- 02** **En caso donde el producto a entregar sea un colchón.** La cama o base cama donde se vaya a instalar el colchón, debe tener una superficie plana y estable, de no ser así, el colchón puede sufrir deformidad, no tendrá el rendimiento adecuado y la garantía de este se perderá.

- 03** El personal de COLCHONES ENSOÑADOR no está autorizado para manipular y retirar objetos del lugar de entrega e instalación, y en consecuencia, COLCHONES ENSOÑADOR no se hará responsable de los daños que el personal de nuestra empresa puedan causar frente a solicitudes del Cliente.



VERIFICACIÓN DE LOS PRODUCTOS

- 01** El Cliente SIEMPRE deberá verificar el estado de los productos que reciba, una vez instalado, revisado y aprobado por el Cliente, se tendrá por ENTREGADO EN BUEN ESTADO Y A SATISFACCIÓN.
- 02** Sí, el producto no se encuentra en perfecto estado, NO LO RECIBA y notifique de inmediato a su asesor comercial.
- 03** Sí, al momento de recibir su pedido le llegará a faltar algún producto, por favor deje evidencia en la remisión de entrega y notifique de inmediato a su asesor comercial.
- 04** Todos los pedidos son entregados con remisión de venta. Al no haber ninguna observación escrita en la remisión por parte del Cliente, se dará por entendido que el pedido se entregó en perfectas condiciones.

RECUERDE, rotar el colchón de acuerdo a las instrucciones de la Póliza de Garantía / Condiciones y Recomendaciones de uso del Producto. Descargar versión PDF acá:



He leído y acepto los términos y condiciones estipulados en este instructivo de entrega.

ESPACIO EXCLUSIVO PARA EL CLIENTE:

NOMBRE:

NRO. IDENTIFICACIÓN:

TELÉFONO CELULAR:

FIRMA: _____

ESPACIO EXCLUSIVO PARA COLCHONES ENSOÑADOR:

NOMBRE CLIENTE:

NRO. ORDEN DE PEDIDO:

FECHA DE LA COMPRA:

ASESOR COMERCIAL:

