

# PÓLIZA DE GARANTÍA / CONDICIONES Y RECOMENDACIONES DE USO DEL PRODUCTO

---

## Gracias por comprar en Colchones Ensoñador

Antes de hacer uso del producto, le pedimos que por favor lea detalladamente las instrucciones y la información contenida en esta Póliza de Garantía. Este documento le ayudará a sacarle el máximo provecho al producto y además prolongará la vida útil de su compra.

### Puntos de Venta

Chía, Cra. 13 # 16<sup>a</sup> - 16.  
Zipaquirá, Calle 8 # 10 - 29.  
Bogotá, CC. Alta Vista, Cra. 1<sup>a</sup> # 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, ClI. 59C sur # 51 - 21, Local 1-33

### Contáctenos

Tel. +601 870 6400  
WA. 350 5649481  
E-mail. [pqrs.ensonador@gmail.com](mailto:pqrs.ensonador@gmail.com)  
Web. <https://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.



# COBERTURA DE LA PÓLIZA DE GARANTÍA

Esta garantía cubre cualquier defecto de fabricación de materiales o de mano de obra del colchón ENSOÑADOR, en condiciones de uso normales del producto por parte del CONSUMIDOR. La Garantía contempla la reparación del producto en las instalaciones de COLCHONES ENSOÑADOR en Chía. Nos sometemos a las reglas dispuestas en el artículo 11 de la ley 1480 de 2011.

Recuerde que una inspección que demuestre un uso indebido, o una mala manipulación en el producto y que así mismo demuestre condiciones antihigiénicas o en contra de las instrucciones que se explican en el presente documento, anulará la garantía.

## TIEMPOS DE COBERTURA DE LA GARANTÍA

**COLCHONES:** Verifique el tiempo de garantía en la etiqueta de información que se encuentra adherida a su colchón. El tiempo de garantía puede variar de 12 meses a 84 meses, según la referencia que haya adquirido.

**BASE CAMAS, CAMAS MULTIFUNCIONALES, CABECEROS Y MUEBLES:** El tiempo de garantía de estos productos tienen un periodo máximo 1 año.

## CONDICIONES DE APLICACIÓN DE LA GARANTÍA

1. Todo producto aprobado para aplicación de garantía debe estar en perfectas condiciones higiénicas y/o sanitarias, la falla manifestada por el consumidor debe ser previamente revisada y admitida por Colchones Ensoñador.
2. Los colchones cuentan con una garantía técnica que depende de la firmeza y referencia del producto, cubriendo cualquier defecto de fabricación. La garantía cubre la estructura interna (espuma o casata). La tela al igual que el acolchado NO tienen garantía por estar expuestos al contacto directo con el usuario final.
3. Las base camas, camas multifuncionales, cabeceros y muebles cuentan con una garantía técnica que depende de la estructura interna (madera, espuma y se aplica herrajes Newton o C15).
4. Como regla general la garantía cubre la reparación gratuita de los defectos del producto, así como su transporte. Cualquier cambio de medida, modelo o características del colchón
5. Las partes, materiales o insumos que deban ser cambiados por efectividad de garantía, pueden ser igual o de mejor calidad, sin embargo no necesariamente idénticos a los originalmente instalados.
6. Cuando el producto sea reparado en cumplimiento de una garantía, Colchones Ensoñador entregará al consumidor un documento constancia que contiene: descripción de la reparación efectuada, las piezas reemplazadas o reparadas, fecha que el consumidor entregó el producto y fecha de devolución del producto.
7. La aceptación de la garantía dependerá del dictamen que de el técnico de Colchones Ensoñador, quien evaluará el uso y manipulación que recibió el producto.

# LA GARANTÍA NO CUBRE

## CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

Los colchones son considerados bienes de uso personal, por razones de higiene no se contempla el derecho de retracto, ni se aceptan devoluciones o cambios después de los 5 días próximos a la entrega del producto.

1. Daños ocasionados durante el transporte o manipulación del producto que no hayan sido reportados al momento de su recepción.
2. Colchones que presenten condiciones de HIGIENE INADECUADA: sucios, manchados, mojados o con malos olores. Estos pueden afectar la salud del mismo consumidor o los colaboradores de COLCHONES ENSOÑADOR.
3. Que el colchón haya sido abierto y/o reparado por personas externas a COLCHONES ENSOÑADOR.
4. Por desgaste natural del colchón “colchones que presenten motas en la tela”.
5. Pérdida de altura y/o hundimiento del producto, con respecto a su medida original inferior al 10%, según lo estipulado en la norma técnica colombiana NTC 2094:2017.
6. Variaciones de medida de ancho y largo de +/- 2cm, que se consideran dentro del rango y la tolerancia normal.
7. Deformaciones del colchón ocasionadas por una falta de rotación del producto o por la utilización de una superficie inadecuada.
8. Daños ocasionados por aplicación de detergentes, solventes o productos químicos que hayan deteriorado o



## PASOS PARA SOLICITAR SU GARANTÍA

1. Es necesario que el consumidor cumpla con todas las instrucciones de uso y mantenimiento establecidos en la presente póliza de garantía.
2. Recuerde que si el producto en el término de garantía presenta un defecto de fabricación, esta garantía cubre la reparación del producto y no implica, en primera instancia, el cambio o devolución del dinero.
3. Las fotos o vídeos que se deben adjuntar como prueba del defecto son las siguientes:
  - Foto completa de tapa superior del producto
  - Fotos de los laterales del producto
  - Foto de la marquilla o etiqueta del producto
  - Foto o video donde se pueda evidenciar la falla objeto de reclamación.
4. Una vez recibida su reclamación, se la contestará aceptándola o negándola, conforme a razones que se explicarán por escrito. Recuerde que por virtud de la Ley, COLCHONES ENSOÑADOR tiene hasta quince (15) días hábiles para contestar a su reclamación.



5. De encontrar sustentos en su reclamación, siempre que se cumplan con los términos de la póliza de garantía entregada con su producto, así como las reglas legales, se procederá a activar su garantía.

**SOLICITE SU RECLAMACIÓN POR CUALQUIERA DE LOS SIGUIENTES CANALES**

 +601 870 6400

 350 5649481

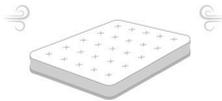
 pqrs.ensonador@gmail.com

 Código QR (en la parte superior)

# CONDICIONES DE USO Y MANTENIMIENTO DEL PRODUCTO

## LEA CON ATENCIÓN LAS SIGUIENTES RECOMENDACIONES:

- 01** **Ventile el producto antes de su uso:** Después de desempacado el producto se aconseja tener el colchón en un espacio que tenga una buena ventilación, ya que este puede desprender un olor característico el cual es inofensivo y desaparece a los 15 días.



- 02** **Instalación:** El colchón debe reposar en superficies planas y uniformes, no debe ser instalado o usado en superficies desniveladas o sobre otros materiales diferentes a los que componen la cama o la base cama como plásticos, cartones, periódicos, colchones u otros que puedan afectar o deteriorar la superficie de su nuevo colchón.

- 03** **Uso del Protector:** El uso de un protector impermeable asegura que el colchón se mantenga limpio, de igual manera evita que se filtren fluidos que puedan ocasionar la pérdida de la garantía de su colchón.



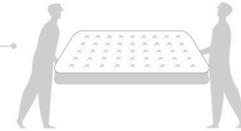
- 04** **Etiquetas:** No retire las etiqueta de referencia que está cocidas al colchón, estas permiten la identificación del producto.



- 05** **Uso uniforme del colchón:** Los colchones de medidas Doble, Queen y King deben ser utilizados en toda su superficie y amplitud, con el propósito de que todos los componentes internos del producto se asienten de manera uniforme. Lo anterior evita que se ocasionen protuberancias en el centro o hundimientos en las partes laterales del colchón, causadas porque las personas descansan de manera habitual en un lugar específico del producto.



- 06** **Manipulación:** Cuando movilice o voltee el colchón, hágalo con la ayuda de otra persona y con sumo cuidado. Si tiene manijas de agarre, su manipulación será más fácil. Sin embargo, tenga presente que las manijas no están diseñadas para soportar la totalidad del peso del producto.



- 07** **Transporte y/o trasteo:** Todo colchón debe ser empacado y protegido evitando que se ensucie o contamine. No doble ni tuerza el colchón, al hacerlo afecta su estructura interna y marco de contorno y no arrastrarlo ni halarlo con el fin de evitar daños en la tela y deformación.



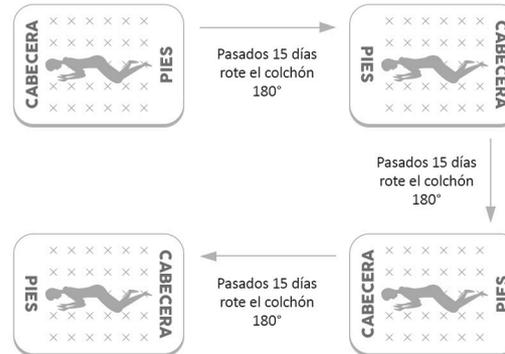
- 08** **Limpieza y mantenimiento:** No lave el colchón. Aspirarlo es el único método de limpieza que recomendamos.

**09 Higiene:** Los colchones que no estén en condiciones higiénicas y/o sanitarias mínimas pueden causar hongos y enfermedades, tales como rinitis, dermatitis, alergias e infecciones para las personas que los utilicen o para aquellos que los manipulen.

**10 Vida útil del colchón:** Desde el punto de vista higiénico, se aconseja la sustitución del colchón pasado un periodo no superior a 7 años.

**11 Rotación:** Recuerde que la idoneidad y seguridad de su colchón depende de una debida rotación y cuidado. Con el fin de que las fibras se compacten de manera uniforme y el rendimiento de su producto sea el adecuado, la rotación del producto debe llevarse a cabo cada 15 días durante los primeros 3 meses después de instalado.

### INSTRUCCIONES PARA LA ROTACIÓN:



Una vez cumplas los 3 meses, deberá seguir haciendo la rotación del colchón cada 30 días, esto extenderá la vida útil de su colchón.