

¿Por qué hay gente que  
es simplemente feliz?

**Porque existe Spring**  
que nos da el mejor descanso

Manual de uso y  
Política de garantía

**Spring**<sup>®</sup>  
CAMBIA TU VIDA.

## Apreciado Cliente

Nos sentimos honrados de darle la bienvenida a la gran familia SPRING, marca líder en soluciones para el buen descanso. A partir de hoy usted disfrutará de un producto que le brindará experiencias memorables, gracias a su perfecta combinación entre soporte y confort. Esto debido a su novedoso diseño y óptima elaboración, bajo los más altos estándares de calidad e higiene.

Tenga en cuenta que la vida útil de su colchón dependerá de la adecuada instalación, manipulación y mantenimiento. Por eso le recomendamos leer atentamente las siguientes instrucciones antes de recurrir al servicio de la garantía.

## Instalación

Para garantizar una adecuada instalación del producto, le solicitamos tener en cuenta la siguiente secuencia de uso:

### Instrucciones paso a paso:

1. Lleve el colchón (aún empacado) hasta el lugar donde va a ser instalado, esto impedirá que se ensucie o rasgue en los momentos en que es manipulado y movilizado.
2. Retire el protector de plástico que cubre el colchón, dejarlo puede ocasionar humedad y afectar el desempeño general del producto.
3. Ubique el colchón sobre una cama o base que haya sido fabricada para este fin, y tenga en cuenta lo siguiente:
  - Que la cama o base se encuentre limpia y libre de polvo.
  - Que la cama o base no tenga elementos punzantes o ásperos que puedan estar en contacto con el producto (astillas, tornillos, clavos, o cualquier elemento sobresaliente).
  - Que la superficie sea firme, resistente, estable y uniforme.
  - Para superficies tabladas, que los espacios entre tabla y tabla no superen los 6 cm.
  - Que los colchones con medidas iguales o superiores a 1.60m de ancho estén soportados con un elemento rígido y sin vacíos (Ej. triplex).
4. Ubique el producto verificando que la marquilla de identificación quede a los pies al lado derecho (ver gráfica 1 del diagrama de rotación del colchón).
5. Cubra el colchón al menos con la ropa de cama mínima necesaria (protector y sábana).
6. Haga uso del producto y disfrute del mejor descanso.

### **Recomendaciones adicionales para una adecuada instalación:**

- Tenga en cuenta que este es un producto nuevo y que tiene un olor característico, el cual desaparecerá durante los primeros 15 días, por esto es aconsejable mantener el colchón en un espacio con adecuada ventilación.
- Para productos en medidas superiores a 1.40 m x 1.90 m, la manipulación debe realizarse entre 2 personas para evitar su deformación.
- Para mover el producto recuerde no arrastrarlo y no halarlo, esto puede generar daño en la tela y deformación.
- Nunca apoye los colchones sobre las esquinas, ya que se puede doblar el marco de la unidad resortada.
- No intente doblar el colchón, esto puede deformar la unidad resortada.
- No ubique el producto sobre el piso directamente, debe tener una base o cama que sirva de protección para evitar la proliferación de ácaros, hongos y bacterias.
- Tenga en cuenta que para rotar el colchón puede ayudarse de las manijas laterales (en caso de que las tenga) sin embargo, es necesario ayudar a soportar el peso con una de las manos puestas sobre una de las caras del colchón.

## **Mantenimiento y cuidado del producto**

Para garantizar un adecuado mantenimiento y cuidado de su producto, tenga en cuenta las siguientes recomendaciones:

### **Rotación de producto:**

Una adecuada rotación del colchón asegura la homogeneidad en el desgaste normal del producto, lo que se traduce en un mejor desempeño. La rotación del producto debe llevarse a cabo cada 15 días durante los 3 primeros meses después de instalado y después 1 vez cada 3 meses.

Tenga en cuenta que este colchón ha sido fabricado con los mejores materiales y está diseñado para ajustar el contorno individual de su cuerpo a la superficie del producto, formando previsible impresiones del cuerpo sobre el colchón; esto es normal y no obedece a defecto alguno, sino a la compactación de los materiales del tapizado. Las compactaciones que se pudieran presentar, volverán a su posición normal una vez se rote o se gire el producto, dada la flexibilidad natural de sus rellenos.

A continuación se muestra la secuencia de rotación según el tipo de colchón:

## Secuencia de rotación:

Para colchones de uso por dos caras:



Para colchones de uso por una sola cara:



## Protección e higiene:

Es recomendable usar un protector para colchón con el fin de mantener su higiene.

## Ventilación:

Eventualmente, deje su colchón sin los tendidos, de esta forma se mantendrá ventilado.

## Evite accidentes:

- **NUNCA** planche ni fume sobre el colchón, podría generar una combustión involuntaria.
- **NO** deje derramar líquidos sobre el producto, esto puede causar mal olor y pérdida de sus características iniciales.
- **NUNCA** lave la tela, sólo aspire periódicamente el colchón.

En caso de ocurrir cualquiera de las prerrogativas anteriormente mencionadas, su colchón perderá inmediatamente la efectividad de la garantía.

## Política de garantía

Industrias Spring S.A. garantiza para sus productos, el servicio de reparación gratuita por cualquier defecto de fábrica incluyendo la mano de obra necesaria para diagnóstico y reparación únicamente dentro del periodo de garantía.

## Condiciones de la garantía:

- **Tiempo de garantía:** El periodo válido de garantía dependerá de cada producto y estará estipulado en la etiqueta de especificaciones de producto de cada colchón. La garantía comienza a partir de la fecha de entrega del producto, según queda registrado en la factura de compra.

- Solicitud de la garantía: Para solicitar estudio y aprobación de la garantía, es necesario presentar la factura de compra y la etiqueta de código de barras y/o la marquilla de especificaciones de producto sujetas al colchón.
- Productos o materiales descontinuados: Si en el diagnóstico técnico emitido por personal autorizado de Industrias Spring S.A., se determina que existe un defecto de fábrica, la compañía evaluará la opción de reparar y/o reemplazar la parte afectada. En caso de que ésta no esté disponible o fuera de línea se utilizarán materiales de igual o superior especificación.
- Cobertura: Sólo se atenderá la garantía en los lugares donde el producto haya sido entregado por Industrias Spring S.A.
- Información oficial: La única información oficial relacionada con la política de garantía sobre la cual Industrias Spring S.A. dará soporte será la contenida en este manual.

## Qué incluye la garantía

	Defecto de fabricación	Tiempo de garantía
Unidad Resortada	Unidad resortada con espirales, resortes o alambres que estén sueltos, rotos o que sobresalgan o rasguen la cubierta.	Tiempo establecido para la unidad resortada estipulado en la etiqueta de especificaciones del producto.
Rellenos	Núcleo de Cassatta deforme	Tiempo establecido para los rellenos, telas y acabados estipulado en la etiqueta de especificaciones del producto.
	Falta de uniformidad en los refuerzos de cassatta.	
	Unidad en poliuretano estallada tipo cajón.	
	Hundimiento por rellenos: compactaciones, hundimientos, o pérdida de altura superior a 10% de la altura inicial y en un área mínima de 10cm. Nota: Para determinar la altura del producto se debe aplicar el método descrito en la Norma Técnica Colombiana NTC 5431.	
Desprendimiento de los materiales utilizados en el relleno, deformando la superficie del colchón.		
Teja y Acabados	Defecto de fábrica en el tejido de la tela (deslizamiento de hilos).	
	Esquineros corridos.	
	Acolchado compacto.	
	Pliegues en el centro del forro.	
	Dimensiones erradas en la fabricación del colchón (ancho por largo). Nota: Por norma técnica colombiana (NTC 2094), el producto podrá presentar una variación de +0 cm / -2 cm sobre sus medidas nominales. Dichas medidas se tomarán según lo indicado en la NTC 5431.	
Defectos en los remates de las costuras, figuras del acolchado incompletas e hilos sueltos.		

## Cuando no se otorgará la efectividad de la garantía

1. A productos con periodo de garantía vencido.
2. A productos vendidos como saldos (productos descontinuados, con imperfectos o remanufacturados).
3. A daños causados por el indebido ajuste del producto a una cama o base de medida diferente a la del colchón.
4. A daños generados por el uso de soportes inapropiados para el colchón como: camas con espacios entre las tablas superiores a 6 cm, superficies ásperas, no uniformes o blandas y ubicación sobre otro colchón o colchoneta.
5. A deformidades del colchón ocasionadas por inadecuada manipulación o rotación.
6. Al ruido del marco perimetral que no afecta el desempeño del producto y que no presenta componentes rotos.
7. Al transporte o almacenamiento inapropiado del producto.
8. Al uso incorrecto del producto. Esto se genera cuando el colchón es utilizado con fines diferentes a los de la naturaleza del producto y para los cuales fue fabricado (descanso).
9. A los daños en la tela generados por la limpieza que se le realiza al producto con detergentes, solventes, productos químicos o líquidos aplicados.
10. A las manchas o decoloración de la tela por sudor, frote o quemaduras y cambio de color causados por la oxidación de la espuma superiores a 6 cm de ancho.
11. A la existencia de cortes o daños provocados por objetos punzantes en la tela.
12. A la presencia de insectos o cualquier otro tipo de plagas, gérmenes, pestes, virus o epidemias, las cuales impiden la manipulación del producto y generan contagio o riesgo para la salud de los seres humanos o demás productos.
13. A las preferencias subjetivas y particulares que se refieren a la comodidad, el confort, la dureza, la estética, el olor y la temperatura.
14. A los productos antihigiénicos que presenten mal olor y/o que su tela presente suciedad, rotos o manchas causadas por fluidos o líquidos de agentes externos a este (sangre, orina, fluidos corporales, entre otros).
15. A productos que no presenten las condiciones originales de fábrica en sus costuras (productos abiertos por personal no autorizado por la compañía).
16. A la no atención de las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el manual de uso y política de garantía.
17. Por la ocurrencia por fuerza mayor o caso fortuito.
18. Cuando los daños ocurran por culpa exclusiva del afectado.
19. Cuando los daños ocurran por el hecho de un tercero.
20. Cuando no se haya puesto el producto en circulación.
21. Cuando la causa de daño no se origine en los materiales o procesos de fabricación.

### Importante:

- Los siguientes defectos de fabricación deberán ser reportados dentro de los siguientes 3 días después de la entrega del producto para que puedan ser atendidos como garantía: defectos de deformidad en la unidad resortada y defectos visuales externos como tela sucia o rota.
- Los siguientes defectos de fabricación deberán ser reportados dentro de los siguientes 6 meses después de la entrega del producto para que puedan ser atendidos como garantía: cambios de color causados por oxidación inferiores a 6cm de ancho y manijas desprendidas.

## Cómo solicitar su garantía

Contacte a la línea de Servicio al Cliente 018000 117077 y desde Bogotá 3077053 y registre su reclamo, presente copia de la factura original y este manual del usuario. Uno de nuestros asesores le indicará como tramitar su garantía. Recuerde que el producto debe encontrarse en buenas condiciones de higiene y debe tener sujetas al colchón la etiqueta de código de barras y/o marquilla de especificaciones de producto. Tenga en cuenta que el contenido del manual de uso y política de garantía está también disponible en la pagina web [www.ColchonesSpring.com.co](http://www.ColchonesSpring.com.co)

## Respaldo



Aval y respaldo de instituciones médicas y científicas en Colombia que permiten a nuestros usuarios un sueño mas tranquilo y saludable



Miembros oficiales de "International Sleep Products Asosiation" Lo que nos permite tener acceso a las últimas tendencias del mercado y la más alta tecnología aplicada al descanso.



Fabricados con telas:

Sistema de gestión de la calidad de los procesos en pro de la satisfacción del cliente y la mejora continua.



Telas desarrolladas con la más alta tecnología y tratamientos para su bienestar.

**Spring®**

**CAMBIA TU VIDA.**

Línea Nacional de Servicio al Cliente:

01 8000 11 7077

Desde Bogotá: (1) 307 70 53

**[www.ColchonesSpring.com.co](http://www.ColchonesSpring.com.co)**



ColchonesSpring



@ColchonesSpring