

INSTRUCCIONES Y RECOMENDACIONES DE USO

✦ No planchar o aplicar calor sobre la superficie del colchón, esto podría deteriorar la tela y/o afectar las características de funcionalidad del producto. ✦ No lavar con detergentes, agua y/o productos no especializados. ✦ Proteja el producto haciendo uso de sábanas, cobijas o protector. Esto evitará que la tela se torne motosa o se ensucie. ✦ Retirar el plástico antes de utilizar. ✦ Utilizar las manijas solo para acomodar el producto, no para transportar. ✦ Voltear y rotar el colchón cada 3 meses. ✦ No exceda el peso sugerido en la marquilla del producto.

EL NO CUMPLIMIENTO DE LAS INSTRUCCIONES Y RECOMENDACIONES DE USO ANULA EL SERVICIO DE GARANTÍA, DE ACUERDO AL ESTATUTO DEL CONSUMIDOR (ART.16 DE LA LEY 1480:2011)

POLÍTICA DE GARANTÍA

Espumas Santander S.A.S. establece como garantía, la reparación parcial o total, gratuita, por defectos del producto asociados al proceso de producción y fabricación. La parte afectada será reparada o reemplazada por una con las mismas características y especificaciones técnicas dentro del tiempo que cubre la garantía.

CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE GARANTÍA:

- ✦ Para la prestación del servicio de garantía el producto debe encontrarse en adecuadas condiciones higiénicas.
- ✦ Solo se recibe el producto o partes constitutivas del mismo, una vez efectuada la visita técnica por el personal técnico o representante de ventas autorizado.
- ✦ Se presta el servicio de garantía, únicamente si la causa del daño es originada por defectos en el proceso de producción o fabricación del producto, materiales o partes constitutivas del mismo.
- ✦ Para poder aplicar la garantía se debe presentar la factura de compra original o copia de la misma.
- ✦ El tiempo de garantía aplica a partir de la fecha de la factura de compra del producto.
- ✦ La solicitud de servicio de garantía debe presentarse dentro del periodo de tiempo que cubre la garantía del producto.
- ✦ Para la prestación del servicio de garantía, todo producto debe entregarse embalado en cualquier material (plástico común, plástico vinil, cartón, papel Kraft, etc.) al momento de la recolección.
- ✦ El forro del producto (tela acolchada, cremallera, deslizador, ribete, costuras) tiene una garantía de **3 meses** a partir de la fecha de compra del producto.
- ✦ Si el usuario final adquiere el producto por medio de un distribuidor, debe solicitar el servicio por medio del mismo, si desea que Espumas Santander le preste el servicio directamente debe entregar y recoger el producto en nuestra fábrica. (art. 2 decreto 735:2013).
- ✦ Si el lugar de recolección de la garantía es de difícil acceso o presenta algún riesgo público, el cliente deberá entregar el producto en un punto autorizado por la compañía.
- ✦ Cuando las instalaciones locativas del lugar dificulten la recolección o entrega del producto, éste deberá ser dispuesto en el primer piso del domicilio.

EN LOS SIGUIENTES CASOS LA GARANTÍA NO CUBRE, NO APLICA O SE ANULA:

- ✦ Nos reservamos el derecho de invalidar la garantía de cualquier producto, materiales o partes constitutivas del mismo, cuando éste se encuentre en condiciones antihigiénicas (fluidos, manchas, suciedad, grasa, olores no propios del producto, etc.), cuando la causa del daño se origine por condiciones de almacenamiento o uso inadecuado del producto.
- ✦ Daños presentados en el producto por el incumplimiento de las instrucciones y recomendaciones de uso escritas en la presente política de garantía.
- ✦ Manchas por haber utilizado el producto con el plástico del empaque.
- ✦ Productos vendidos como saldos u obsequios dados por la empresa.
- ✦ Desgaste natural del producto o deformación por haber doblado o amarrado el producto.
- ✦ Daños ocasionados durante la manipulación o transporte y no reportados al momento de recibir el producto.

- ✦ La garantía queda invalidada cuando el producto ha sido utilizado en condiciones para las cuales no fue diseñado.
- ✦ Daños ocasionados en la superficie del producto por descuidos como: humedad por derrame de líquidos, manchas, rayones, quemaduras por plancha, velas, cigarrillo, cortadura por los tornillos de la cama, objetos corto – punzantes u otro tipo de daños fortuitos en éste.
- ✦ Deformaciones ocasionadas por la no o inadecuada rotación del producto.
- ✦ Modificaciones o reparaciones no autorizadas por la compañía, hechas por terceros o solicitada por el cliente.
- ✦ Daños ocasionados por utilización del producto en camas o bases de medidas diferentes a éste y/o la utilización de fondos o tablas inadecuadas.
- ✦ Presencia de algún tipo de plaga como: xilófagos, garrapatas, pulgas, polilla, chinches, comején, termitas, hormigas, etc.
- ✦ **No aplica el servicio de garantía a las solicitadas por aroma propio del producto.** Todos nuestros productos se caracterizan por ser los únicos con aroma en el país.
- ✦ Cuando son preferencias subjetivas y particulares del cliente relacionadas a la comodidad, el confort, la dureza y la estética.

CUBRIMIENTO DE LA GARANTÍA: Los siguientes ítems están cubiertos, solo bajo condiciones adecuadas y uso normal del producto. A continuación, se describen por línea de productos.

LÍNEA – COLCHONES. Tipo estándar, Pillow, One face, resortado.

- ✦ Reparación o reposición parcial o total de la parte interna (lamina de espuma y/o casata, malla de resortes, entre otros), por una de las mismas características y especificaciones técnicas por impresiones del cuerpo superiores a 4 c.m., siempre y cuando sean permanentes y por las dos caras del producto. (Nota: impresiones inferiores, corresponden al ajuste natural del producto al cuerpo del usuario y no corresponden a defecto de fabricación alguno; para esto, todo producto de estas características debe voltearse y rotarse cada 3 meses).
- ✦ Reparación parcial o total por desprendimiento de capas internas (laminas de espumas o casatas) del producto.
- ✦ Reparación parcial o total de costuras reventadas o sueltas del ribete, agarraderas y del acolchado (costuras decorativas) del forro **3 meses** a partir de la fecha de compra del producto.
- ✦ Reparación parcial o total de tela por defectos de fabricación (tela raída, tela oxidada, tela motosa, forro destemplado o suelto, entre otros), **3 meses** a partir de la fecha de compra del producto.
- ✦ Toda parte reemplazada parcial o totalmente de un producto por garantía, conservará la garantía del producto.
- ✦ El tiempo de la garantía de los productos se extenderá por el tiempo que el producto se encuentre en nuestras instalaciones por motivo de garantía.
- ✦ Por tratarse de un producto de uso personal no se podrá hacer devolución ni retracto del mismo una vez recibido y firmado la factura de venta y/o remisión de despacho.
- ✦ Por ley la prestación del servicio de garantía tiene un tiempo de **30 días** hábiles contados a partir de la entrega del producto para su reparación de acuerdo a lo establecido en el decreto 735:2013 art. 8.

