

CERTIFICADO DE GARANTÍA COLCHONES

Usted ha adquirido un colchón fantasía, fabricado con materiales y mano de obra de alta calidad, respaldado con certificación de calidad otorgada por icontec en NTC ISO 2094 y cumpliendo con todas las normas sanitarias reguladas por la Resolución 1842 de 2009 del Ministerio de la protección social, ofreciéndole la confianza de ser un buen producto que cuenta con las condiciones de calidad, idoneidad, seguridad y salubridad necesarias para su completa satisfacción. Este producto es de uso personal, por lo tanto, queda limitado a las características de uso normal correspondientes a este tipo de productos.

COMO HACER USO DE LA GARANTÍA

Reportar la solicitud de garantía por cualquier medio dispuesto por la compañía para tal fin, nuestra empresa en 72 horas hábiles lo contactará para escuchar la reclamación y agendar una visita técnica para validar los defectos del producto, así como la aprobación o rechazo de la misma. En toda visita técnica se deja reporte de la visita, los defectos hallados y las condiciones de uso en las que se encuentra, el usuario del producto debe proveer al personal de Colchones Fantasía información de uso, fecha de compra y manejo actual del producto. Las garantías son atendidas de acuerdo a lo estipulado por la Ley del Consumidor vigente; en caso de presentarse una diferencia o inconformidad en razón de la aplicación de los términos de garantía, cualquiera de las partes podrá acudir al mecanismo de conciliación de su ciudad, con el fin de buscar una solución.

LÍNEA GRATUITA DE SERVICIO AL CLIENTE PARA TODO EL PAÍS: 01 8000 423 507.
En Medellín (574) 444 44 82

TERMINO DE LA GARANTÍA

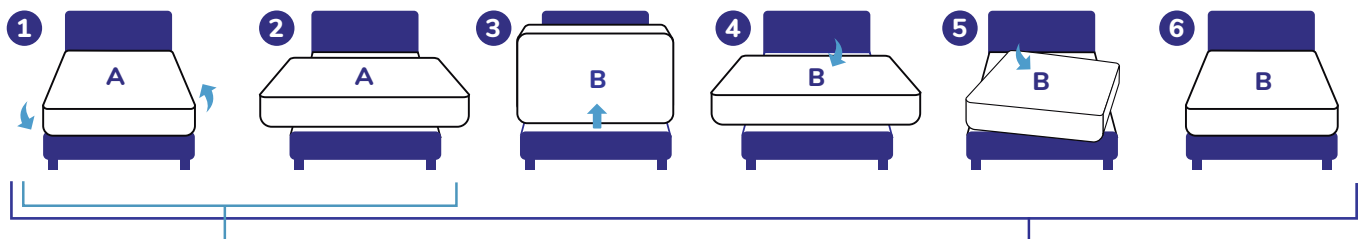
- Este producto tiene una garantía por defectos de fabricación, por un periodo igual al indicado en la etiqueta serial adherida al colchón, siempre y cuando se le haya dado el uso en condiciones normales, mantenimiento y protección, siguiendo las instrucciones de este manual. Esta garantía empieza a regir el día de compra del producto, es importante para hacer uso de ella que se presente la factura y/o etiqueta con serial de identificación del colchón.
- Estos productos no son recomendables para ser utilizados en hoteles, moteles o establecimientos institucionales, si es el caso el forro y la unidad resortada no tienen garantía
- Este producto no debe ser manipulado por personal diferente a Colchones Fantasía, debido a que es un causal de pérdida de garantía.
- Quedan totalmente prohibidas condiciones o estipulaciones verbales diferentes a las contenidas en este certificado de garantía, no están autorizados los vendedores o empleados del establecimiento de comercio que venden el producto realizar variaciones sobre los términos y condiciones acá descritas o aquellas estipuladas por la ley vigente.



CERTIFICADO DE GARANTÍA COLCHONES

INSTRUCCIONES DE USO Y MANEJO

Para un óptimo funcionamiento, lea y aplique las instrucciones aquí descritas.
 Rotar el colchón como lo ilustra la imagen mínimo cada 2 meses.



Para colchones con un solo pillow, solo se gira el colchón a 180°

Para colchones con dos pillow o sin pillow, se puede girar y voltear

- 1 Gire el colchón en dirección opuesta a las manecillas del reloj.
- 2 Permita que el colchón se extienda sobre los extremos a lo ancho, al menos un pie (31 cm) a cada lado.
- 3 Levante el colchón en sus bordes.
- 4 Baje el colchón, exponiendo el lado B.
- 5 Gire el colchón en contra de las manecillas del reloj, de nuevo, para colocar el lado B en la cabecera.
- 6 ¡Así de simple! Dándole vueltas a su colchón regularmente, usted le agrega más años útiles y mayor comodidad.

- El producto nuevo puede presentar olores normales debidos a las características propias de los materiales de fabricación, los cuales irán desapareciendo en corto tiempo una vez sea sometido el producto al ambiente, pero cualquier otro olor causado por mal uso, humedad o impregnaciones de alguna otra sustancia por parte del usuario no cubrirá garantía.
- Ubique el colchón sobre un tendido de tablas uniformes sin dejar espacios mayores a 2 cm entre ellas. Lo ideal es usar una base de madera compacta o una lámina de triplex o hard board. Si la cama es tradicional, verificar que el colchón tenga las mismas medidas de la cama y que sus 4 esquinas se ajusten correctamente sobre el tendido de tablas.
- No usar cartones debajo del colchón porque puede ocasionar deformidad en la unidad resortada o proliferación de hongos y ácaros en la tela.
- No derramar sobre el colchón líquidos, solventes o cualquier tipo de limpiadores.
- No doblar el colchón, ni alterar la forma del colchón.
- Al hacer uso de la garantía por hundimiento, el técnico validará primero que este producto no haya excedido su pérdida de altura en un 10% según su referencia.
- No descargar sobre el colchón objetos demasiado pesados, no permitir que éste sea usado para saltar.
- No fumar, ni planchar, esto puede causar combustión involuntaria o deterioro del forro completo.
- No consumir alimentos sobre el colchón.



NTC 2094:2017
 Colchones y
 Colchonetas

CERTIFICADO DE GARANTÍA COLCHONES

- El producto nuevo puede percibirse más firme inicialmente, esto se debe a que todos sus componentes están completamente nuevos, los cuales con el tiempo se irán ajustando con el uso.
- No ubicar el colchón encima de otro.
- Retire siempre el plástico con el que llega empacado el colchón, evite usarlo debajo del colchón, no proteja el colchón con el plástico en un largo periodo de tiempo, debido a que puede generar migración del color o mal de tierra.
- Este producto es fabricado exclusivamente para uso humano; evite que las mascotas estén sobre el colchón por que éste sería una causal de exoneración.
- Este producto debe ser manipulado al menos entre 2 personas.
- Evite tirar o empujar bruscamente el colchón, para prevenir deformidades en la unidad de espuma y/o resortada.
- Para transportar el colchón hágalo de manera vertical y no ejerza fuerza sobre el con lazos o hilos que ocasionen presión y daños en el forro o en la unidad de espuma y/o resortada.
- Verifique siempre que la cama y sus alrededores estén libres de plagas de origen animal.
- Los colchones con medidas superiores a 160cm, se debe adicionar un soporte rígido central a la cama, para que el colchón no se arquee.
- Le recomendamos el uso de un protector de colchón para mayor duración y cuidado general del mismo.

EXONERANTES DE RESPONSABILIDAD

- Hacer caso omiso a cada una de las recomendaciones de uso y manipulación descritas en este certificado.
- No presentar en el momento de la solicitud de la garantía, un documento que respalde la identificación y trazabilidad del mismo (Factura o etiqueta serial adherida al colchón)
- Cuando el producto no presenta ningún defecto en las especificaciones y se argumenta que éste no cumple con las expectativas del cliente.
- Los productos que no se encuentren en condiciones higiénico sanitarias adecuadas, serán exonerados de garantía.
- Daños por un indebido ajuste del colchón entre sus cuatro esquinas, sobre el tendido de tablas o lámina de hard board, cuando la medida del colchón es diferente a la medida de la cama sin rectificación o por falta de rotación.
- Deformidades o sonido en la unidad de espuma y/o resortada ocasionados por mal manejo, uso inadecuado o no tener un tendido de tablas uniformes sin dejar espacios mayores a 2cm.
- Daños durante la manipulación o el transporte y no reportados en el día posterior al recibido el colchón.
- Deterioro de la tela por uso, por tablas en mal estado, manchas ocasionadas por derrames, quemadura o roturas o uso inapropiado de protectores o por colocar el colchón sobre superficies inadecuadas.
- Si el colchón presenta olor causado por mal uso, derrame de líquidos o exposición a humedad, no se cubrirá la garantía.
- No se cubre daños ocasionados por accidentes o negligencia por parte del propietario o usuario del colchón que se deriven de reparaciones hechas por personas ajenas a Colchones Fantasía.
- Si el producto presenta invasión de insectos, parásitos, plagas o similares.
- Oxidación del forro del colchón.
- Variación o desgaste del colchón ocasionados por el uso normal del producto, siempre y cuando estas no comprometan su funcionamiento.
- Deformaciones ocasionadas por tener el colchón ubicado de manera vertical durante periodos largos de tiempo o superior a 2 días.
- Deformidad por mal uso (Exceso de peso, mal tendido de tablas, falta de rotación, saltar sobre el producto, deformidad severa).
- Diferencias en medida, el colchón puede llegar con una tolerancia de +0/-2 cm por Norma Técnica Colombiana 2094

