



Póliza de Garantía Muebles

COLCHONES
ELDORADO[®]

COLCHONES **ELDORADO**[®]

¡BIENVENIDO A COLCHONES EL DORADO!

Estimado cliente,

Usted ha adquirido un producto de **Colchones ELDORADO** y se ha sumado al selecto grupo de personas que disfrutan de productos de alta calidad y que facilitan un sueño profundo y placentero. Antes de hacer uso del producto, le solicitamos que por favor lea detalladamente las instrucciones y la información contenida en esta **PÓLIZA DE GARANTÍA**, le permitirá aprovechar al máximo los beneficios de su producto de **Colchones ELDORADO**. Además tener en cuenta que esta póliza prolongaría la vida útil de su compra. ¡Disfrute de sus productos con la garantía y confianza de **Colchones ELDORADO!**

Cobertura de la Póliza de Garantía

Esta garantía cubre cualquier defecto de fabricación, de los materiales o mano de obra de los productos tipo muebles vendidos por **COLCHONES ELDORADO**. Nos sometemos a las reglas dispuestas en el artículo 11 de la ley 1480 de 2011.

Recuerde...Una inspección que demuestre un uso indebido, en condiciones antihigiénicas o en contra de las instrucciones que se explican en el presente documento, anulará la garantía de su producto.

La efectividad de la garantía solo aplicará cuando la solicitud se realice dentro del término de vigencia estipulado en cada uno de los productos y cuando las características de idoneidad, calidad y seguridad no correspondan con las ofrecidas.

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 por **COLCHONES ELDORADO**.

TIEMPOS DE COBERTURA DE LA GARANTÍA

Producto

Sillas
Camas
Sofás
Sofá Cama
Espaldares
Mesas de noche

Tiempo de Garantía

1 año
1 año
1 año
1 año
1 año
1 año

La Garantía cubre

Cualquier falla atribuible a defectos de fabricación, en estructura, mecanismos y materiales.

La Garantía no cubre

1

Daños por manipulación y/o modificaciones por terceros o por hechos súbitos e imprevistos que afecten la ficha técnica del producto.

2

Cuando se presenten deformaciones del mueble, golpes o rayones ocasionados por la indebida manipulación en la instalación o transporte una vez recibido el producto a conformidad.

3

Cuando el producto presente daños, cortes, manchas y decoloración. Rupturas por golpes o uso inadecuado del producto.

4

El diseño, color, altura o medida del producto que fueron informadas por **Colchones ElDorado** y revisadas por el **Cliente/Consumidor** en el momento de la compra y entrega del producto.

5

Daños ocasionados por humedad, sudor, quemaduras, rasgadas de mascotas, uso de productos químicos indebidos, detergentes, solventes, y uso objetos corto punzantes.

6

Rasgado por otras superficies como paredes, muros, pisos, escaleras, una vez el documento de entrega sea firmado y aceptado por la persona que recibe el producto.

Términos y condiciones de cambios de productos por insatisfacción

¿Qué es un cambio por insatisfacción?

Colchones ELDorado brinda a todos sus clientes la opción de realizar, conforme a los presentes términos y condiciones, cambio del producto adquirido por otro(s) producto(s) comercializado(s) por Colchones ELDorado, ante la insatisfacción que el cliente manifieste frente al (los) producto(s) que inicialmente compró. Para que el cambio sea procedente, el (los) bien(es) primeramente adquiridos, y sobre el cual recae la insatisfacción del comprador, deberán retornarse a Colchones ELDorado en buen estado.

El cambio por insatisfacción procederá cuando es solicitado de manera voluntaria por el cliente, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de entrega del (los) producto(s) inicial(es).

Toda vez que el cambio por insatisfacción nace de la decisión voluntaria del cliente, el cliente deberá asumir todos los costos y gastos que, según el caso, correspondan al cambio, entre ellos, pero sin limitarse a, fletes, desinstalación, empaque, manejo administrativo, etc.

El cambio por insatisfacción:

No es la regulación del derecho de retracto en Colchones ELDorado, ni supone la viabilidad del derecho de retracto para supuestos distintos a los previstos en el artículo 57 de la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor colombiano).

Conoce las condiciones

1

El (Los) producto(s) materia de insatisfacción debe retornarse en buen estado y en perfectas condiciones. Si Colchones El Dorado advierte que el (los) producto(s) no se encuentra(n) en buen estado y en perfectas condiciones negará el cambio por insatisfacción.

2

Los costos y gastos que, según el caso, correspondan al cambio del (los) producto(s) correrán por cuenta del cliente y serán informados de manera previa por el asesor de Servicio al Cliente de Colchones ELDorado.

3

El cambio por satisfacción procederá por una única vez, para compras realizadas en Salas de ventas de Colchones ELDorado y en la página web www.colchoneseldorado.com

4

El cambio por satisfacción sólo admite cambio del producto inicialmente adquirido por uno o varios producto(s) comercializados por Colchones ELDorado, hasta el valor de la suma de dinero que efectivamente pagó el cliente por el (los) producto(s) inicial(es). El cambio por satisfacción no admite devoluciones de dinero.

5

Esta política no aplica para cambios exigidos al amparo de las normas pertinentes de la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor colombiano), los cuales se rigen por dichas reglas.

COLCHONES
ELDORADO[®]

Principales eventos en los que no aplica un cambio por satisfacción

1

Si se realiza la solicitud después de los 5 días hábiles siguientes a la recepción del producto inicialmente adquirido.

3

Si se evidencia que el producto presenta fallas por manejo inadecuado.

2

Si el producto no se encuentra en perfecto estado o con los accesorios incompletos.

4

Si el informe de visita previa determina que la falla se origina por mal uso o incorrecta manipulación.

Nota:

Si Colchones ElDorado S.A. lo considera pertinente y necesario, ante la solicitud de cambio por insatisfacción enviará un técnico para emitir un diagnóstico del cumplimiento de las condiciones descritas en la póliza y verificar lo expresado en la solicitud.

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. Su reclamación será recibida por alguno de los siguientes canales:

☐ Código QR

✉ servicioalcliente@colchoneseldorado.com

📞 318 693 0853

📞 60 + 1 + 4114211, opción 3



3. Es necesario que en su reclamación directa indique: nombre del titular de la compra, tipo de identificación personal, número de identificación personal, datos de contacto (número telefónico y correo electrónico), identificar el producto materia de reclamación y la fecha de adquisición.

