

## MANUAL DE MANIPULACIÓN Y DE GARANTÍAS

Es nuestro deseo agradecerle por haber confiado en Colchones Vonnéi para comprar su colchón, es un producto elaborado bajo las normas de calidad, con materiales certificados para su óptimo desempeño ya que nuestro fin es que usted obtenga un descanso reparador, cuidar su salud y se lleve la mejor experiencia con nosotros.

En Colchones Vonnéi sabemos que en ocasiones pueden pasar imprevistos por la manipulación, mal uso o por el paso del tiempo por lo tanto es importante que usted lea las siguientes instrucciones:

### Identifica tu referencia

Ref Colchón	Tiempo de garantía
MOON	3 Años
CARDINAL	5 años
SPECIAL PILLOW	5 años
ZEN	5 años
OASIS	5 años
ENIGMATIC	5 años
ZENSORIAL	7 años
VONNELBOX	5 años
BASE CAMA	1 año

Productos como, lencería de hogar reporte por defecto de fabrica máximo 3 días según factura, después de este tiempo la lencería no tiene devoluciones ni garantías.

### Nuestra garantía

- Resortes, espirales o laterales que se encuentran rotos o sueltos o fuera del colchón.
- Perdida de altura de más de un 10% de la original de la medida.
- Hundimiento atípico
- Hiladillos sueltos, descocidos o con defectos en la costura.

### ¿Sabías que?

- Los colchones son fabricados con productos de excelente calidad que se ajusta al contorno de su cuerpo formando impresiones corporales sobre el mismo, esto es normal y no obedece a algún defecto de fabricación.
- Somos una empresa respaldada por Industrias Humbert S.A empresa con 47 años de experiencia fabricando y comercializando materias primas para el sector del descanso.

### ¿Qué NO incluye la garantía?

1. Cuando el producto presenta deformaciones, rasguños, rotos ocasionadas por la indebida manipulación en la instalación o transporte no reportados en el momento de recibir el producto.
2. Cambio de preferencia en el grado de firmeza y comodidad.
3. Que la solicitud de la garantía haya expirado.
4. Cuando el producto presenta cortes, manchas, decoloraciones o daños ocasionados en la tela del colchón producto de su indebida limpieza, productos químicos.
5. Si la tela del colchón presenta manchas de fluidos corporales, sangre, fluidos animales suciedad entre otras y olores fuertes aún cuando tenga defectos de fábrica.
6. La tela no tiene garantía ya que es previsible su deterioro con el paso del tiempo.
7. Defectos en acabados con más de 3 meses (hilos sueltos, hiladillo sin cocer, marquillas sueltas)
8. Exposición directa a rayos solares sudor, quemaduras por cigarrillo o planchas, daños por mascotas.
9. Deterioro de algunos de los componentes por humedad o sudoración.
10. Deformaciones por la utilización de un peso superior al sugerido según la estructura del colchón.
11. Daños causados por base camas o camas inapropiadas o irregulares en su superficie, incluyendo aquellas que presentan una medida diferente al colchón.
12. Daños ocasionados por el indebido uso que se le dio al producto.

## IMPORTANTE

- El colchón puede cambiar su tonalidad con el tiempo, esto debido a que la espuma sufre cambios por efectos del aire y la luz.
- Las medidas finales del colchón en su ancho y largo podrán presentar una variación de +0cm y -2cm sobre sus medidas nominales, establecido por la NTC 2094
- **Si tu pedido fue realizado pago contra entrega y en el momento de la entrega te retractas de la compra el flete debe ser asumido por el cliente.**

## Recomendaciones de Cuidados y uso

1. No exponga el colchón a altas temperaturas como el calor de la plancha, luz solar directa ni productos químicos.
2. No dejar caer el colchón por el lado de 190 cm ya que puede ocasionar deformidad a la unidad.
3. La manipulación se debe realizar entre 2 personas asegurando que se cargue y no se arrastre o se doble, esto podría generar daños en las telas.
4. Por ningún motivo intente doblar el colchón excepto cuando el manual de uso lo permita.
5. Te recomendamos evitar usar el colchón de forma constante como asiento para evitar hundimientos.
6. No se pare ni salte sobre el colchón, el producto no está diseñado para soportar este tipo de actividades.
7. Usar protector de colchón preferiblemente semipermeable o impermeable por higiene y durabilidad.
8. No colocar el colchón sobre el piso directamente, colocarlo sobre una base uniforme para evitar que se deforme.
9. Colocar el colchón sobre una superficie limpia, seca y libre de polvo así evitara la producción de ácaros hongos y bacterias.

10. Colocar el colchón sobre una base que cubra el 100% de su superficie, evite colocarlo sobre bases en mal estado o irregulares o teniendo tablas incompletas, en caso de tener tablas estas deben estar pulidas y con una separación máximo de 5 cm una de la otra.

11. No remover la etiqueta de la identificación del producto y fabricante ya que esta garantiza los derechos a su garantía.

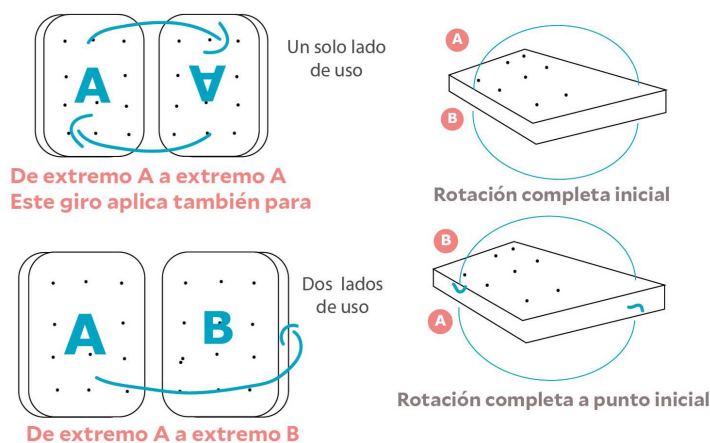
12. No use líquidos de limpieza ni lave el colchón en seco ya que estos podrían dañar alguno de los componentes internos.

13. Una vez retires el plástico de tu colchón su característico olor a nuevo desaparecerá en un plazo máximo de 15 días aproximadamente.

14. Girar y rotar el colchón cada 15 días durante los primeros 3 meses de uso y por lo menos 1 vez cada 3 meses en adelante, esto garantiza un desgaste normal del producto de manera homogénea.

## ¿Cómo girar tu colchón?

Rotar y girar periódicamente el colchón esto garantiza mantener su forma y estado, se recomienda hacerlo (pies-cabeza) y luego girarlo por el lado inferior en caso de que sea de dos firmezas.



## ¿Cómo activar su garantía?

En Colchones Vonnel otorgamos una garantía de nuestros colchones a partir de la fecha de factura contra cualquier defecto de fabricación, tanto en su construcción como en los materiales empleados.

Todas las garantías se realizarán por medio del asesor comercial, debe soportar el reclamo con la siguiente información:

1. Nombre completo, documento de identidad y contacto a quien se le realizó la factura de venta.
2. Descripción del producto, cantidad, referencia.
3. Documento de factura donde se vea legible la fecha.
4. Evidencias fotográficas o video (Donde se vea la marquilla del colchón)
5. Descripción detallada de la reclamación.

Después de recibir esta información estaríamos contactándonos en caso de ser necesario realizar una visita al lugar donde está el producto.

- La garantía consiste en reparar el producto, al retirar el producto para hacer efecto su garantía NO recibirás productos de reemplazo en el tiempo acordado para la reparación.
- Una vez el producto sea recogido el área de servicio al cliente se contactará para informar el tiempo aproximado de entrega.

Si tienes alguna inquietud sobre su colchón, escríbenos al siguiente correo:

[Pqrsf@industriashumbert.com](mailto:Pqrsf@industriashumbert.com)

Línea gratuita de servicio al cliente: (604-4440864)

Celular : [311 7702655](tel:3117702655)

Dirección: Calle 17 A #68 D – 37 Bogotá, Cundinamarca

Carrera 42 # 54 A – 155 Itagüí, Antioquia