



Colchones
Tapizcol®

Póliza de Garantía



Colchones
Tapizcol®

Diseñados para Soñar

Política de garantía

Es importante tener en cuenta que el desgaste normal por el uso regular no está cubierto por la garantía.

Nuestra garantía es limitada y proporcional al tiempo de uso. Por eso, es fundamental dar un uso adecuado al producto, ya que colchones y muebles están expuestos a un uso intensivo, y con el paso del tiempo pueden presentar cambios en sus características físicas.

Además, es posible que el producto nuevo presente una variación de hasta (+/- 2 cm) en sus medidas estándar, de acuerdo con la Norma Técnica Colombiana NTC 2094 (NTC 5431).

La garantía de nuestros colchones y somieres se realiza en las instalaciones de **Industrias Tapizcol®**, en la ciudad de Bogotá. En caso de aplicar, se procederá a la reparación de la parte afectada; no se contempla el cambio por un producto nuevo.

Políticas de Envíos



ENVÍO GRATIS

Para el primer envío aplica un bono de obsequio en productos seleccionados, válido para la ciudad de Bogotá y Soacha.



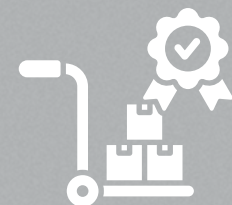
OTRAS CIUDADES

Para otras ciudades diferentes a Bogotá Industrias Tapizcol® gestionará el envío de los pedidos con transportadoras asociadas, las cuales brindan garantías y seguros a la mercancía.



COSTOS

El cliente se compromete a cancelar los costos de envíos acordados con **Industrias Tapizcol®** y la transportadora. Dichos costos varían acorde a la ciudad o municipio destino.



GARANTÍAS

En caso de solicitar garantía, los costos de recolección, reenvío, recogida y reinstalación no están incluidos.

Al Momento de la Entrega:

Colchones
Tapizcol®



Se recomienda revisar el producto al momento de recibirlo en su domicilio. **Industrias Tapizcol®** excluye de la garantía daños del producto presuntamente dados durante el transporte y/o manipulación, no reportados en el momento de recibir el producto.

Sobre los olores al desempacar. Es normal que al abrir tu producto percibas un olor particular. Esto ocurre con muchos materiales nuevos. Te recomendamos dejarlo ventilar y si es necesario pasarle la aspiradora; el olor irá desapareciendo poco a poco.

En caso de que tu producto presente algún defecto de fabricación al momento de recibirlo, cuentas con un plazo máximo de 24 horas para notificarlo. Después de este tiempo, no será posible realizar cambios de mercancía.

Industrias Tapizcol® agradece tu comprensión y está comprometida con la calidad de sus productos.



Tiempo de adaptación del producto

Una vez que recibas tu producto, es normal que necesite un periodo de adaptación de entre 20 a 30 días. Durante este tiempo, el producto se irá ajustando a tu cuerpo, y tu cuerpo también se irá adaptando a él. ¡Te pedimos un poco de paciencia para disfrutar al máximo de su confort!



Faltantes en la entrega

Si al recibir tu pedido notas que falta algún producto, por favor déjalo registrado en el documento de entrega y realiza la reclamación en un plazo máximo de tres (3) días hábiles.

Esto nos permitirá ayudarte de manera más ágil y efectiva.



Responsabilidad sobre las medidas brindadas

Como cliente, es importante verificar las medidas del producto que has adquirido, **(ancho, largo y alto)** ya que la elección fue realizada por ti.

En caso de necesitar un cambio, este solo podrá gestionarse mediante un acuerdo previo con **Industrias Tapizcol®**.

Políticas de Garantía

La garantía comienza a regir desde la fecha de compra, la cual queda registrada en la factura del producto. Para hacerla válida, es indispensable presentar dicha factura de compra, emitida únicamente por **Industrias Tapizcol®**.

Todas las reclamaciones estarán sujetas a los términos y condiciones establecidos en esta garantía.

Colchones
Tapizcol®

Condiciones para hacer efectiva la garantía

El ejercicio de los derechos como usuario dependerá del tipo de producto adquirido (ver tabla de garantías). La garantía puede variar según factores como:

- El período de cobertura
- Los materiales del producto
- La disponibilidad de materiales o partes
- Costos adicionales como transporte para recogida o envío

Estos aspectos están detallados en el anexo del bono o cupón de transporte, incluido en las condiciones de aplicación de la garantía. Todo lo anterior será tenido en cuenta al momento de hacer exigible la garantía, como se explica en el siguiente punto.

Condiciones de Aplicación de la Garantía

1

El cliente se encargará de transportar el producto a donde **Industrias Tapizcol®** lo indique dentro de la ciudad de Bogotá, una vez determinado por **Industrias Tapizcol®** que es válida la garantía, el cliente será responsable de colocar el producto donde se le indique para la respectiva reparación y recoger una vez esté listo. De no contar con el transporte adecuado, **Industrias Tapizcol®** le ofrece el servicio, este tendrá un valor y será acordado con el cliente con antelación, el cual deberá ser cancelado en el momento de la recogida del producto o con anterioridad en alguna tienda.

2

Si en el diagnóstico técnico emitido por personal autorizado de **Industrias Tapizcol®**, se determina que existe defecto de fabricación o materiales, la compañía evaluará la opción de reparar Y/o cambiar la parte afectada de conformidad a la normativa legal que se encuentre vigente para solucionar el problema, en el caso que no esté disponible la materia prima o se encuentre fuera de línea se utilizarán materiales de igual o superior especificación, el fabricante se reserva el derecho de sustituir los materiales por una calidad comparable, para esto se solicita tener su colchón en perfectas condiciones higiénicas. Una vez resuelto el problema, la garantía no se renueva ni se extiende posteriormente.

3

La garantía del colchón cubre y protege daños en estructura interna, también muelles, tensores o marcos que se han roto o que sobresalen por los lados, teniendo presente sean causados por defectos de fabricación y el producto este siendo utilizado en las condiciones correctas que aseguren un adecuado desempeño. El problema más común es el hundimiento, Si el colchón está hundido más allá de 6 a 8 cm en un periodo inferior a tres meses en algún punto sin que exista alguien acostado generando presión, la garantía se aplica según los términos de nuestra garantía limitada. (excepto lo anunciado en la factura).

4

Si sospechas que hay algo que pueda cubrir la garantía o dar a conocer su inquietud sobre defectos de fabricación, comuníquese con el punto de venta donde adquirió el producto y consulte con su asesor de descanso, En caso que su inquietud no sea atendida haznos saber lo más pronto en el correo electrónico dispuesto por **Industrias Tapizcol®** para garantías colchonestapizcol@gmail.com anexando foto de factura y del producto afectado.

Tiempo de Garantía y Términos según línea y estructura de producto

Colchón

LÍNEAS DE PRODUCTO	COMPOSICIÓN COLCHÓN	NÚCLEO		SUAVIZANTES TAPIZADOS	ACOLCHADO TELA TERMINADOS
		Unidad megafoam	Unidad Resortada		
BASSIC	Topper	1 año	1 año	1 año	N/A
CLASSIC	Balance, Relax,	3 años	3 años	1 año	N/A
TOP INSIDE	Tronos, Nova	5 años	5 años	1 año	N/A
MASTER	Ergo, Royal Power Dual	7 años	5 años	1 año	N/A
PREMIUM	Element, Supreme, Zero	7 años	5 años	1 año	N/A

Tiempo de Garantía y Términos según línea y estructura de producto

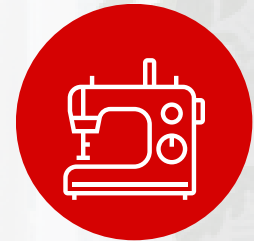
Muebles | Camas | Complementos

LÍNEAS DE PRODUCTO	COMPOSICIÓN MUEBLES	ESTRUCTURA		SUAVIZANTES TAPIZADOS	ACOLCHADO I TELA TERMINADOS
		Madera	Herrajes		
PARA CAMA					
	Sommier, Gavetas, Dupplo	36 meses	N/A	12 meses	N/A
	Espaldares	36 meses	N/A	12 meses	N/A
	Canapé	36 meses	6 meses	12 meses	N/A
COMPLEMENTOS					
	Sofá, Salas y sofá camas	18 meses	12 meses	12 mese	N/A
	Puffs, silla L, complementos	18 meses	12 meses	12 meses	N/A

La Garantía No Cubre:



A Productos con periodo de vencimiento de garantía.



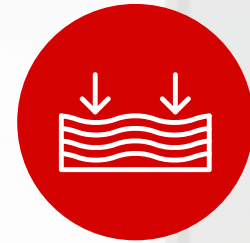
Cuando el origen de daño no se produzca en los procesos de producción, manufactura y materiales.



Preferencias particulares o subjetivas de: olor, altura de la cama, confort, estética, presentación, suavidad y dureza o estilos de colchón.



El no reporte en el momento de recibir el producto de Imperfecciones o deformaciones del marco de contorno en el colchón, originado por la indebida manipulación en el transporte o instalación.



Daños ocasionados al colchón o mueble, por instalar sobre superficies en mal estado sea blandas o irregulares que lo manchen o deterioren ejemplo tablado de madera o bases camas de baja calidad.



Al uso incorrecto del colchón o mueble con fines diferentes a los de su naturaleza, están fabricados para brindar salud, comodidad y descanso.



Daños producidos por ajuste indebido del colchón en una cama, base o somier de diferente medida, ubicación sobre otro colchón u ocasionados por espacios entre el tendido de tablas superiores a 5 cm, superficies no uniformes, blandas o ásperas.



Deformaciones del producto por la inadecuada rotación o No rotación y manipulación o reubicación del producto.



Compactaciones e impresiones leves del cuerpo sobre el colchón inferiores a 4 cm por cara, en un periodo menor a 3 meses, durante este periodo estaría dentro de lo normal ya que el producto es nuevo, tenga en cuenta el ajuste del peso de su cuerpo en él.



Saltar sobre el colchón o generar peso excesivo que Deforme el marco perimetral y ocasione ruido por la indebida manipulación; que no presente componentes rotos.



El caso de generarse daños de tela ocasionada por malas fórmulas de limpieza con elementos abrasivos como cepillos o productos químicos y líquidos como solventes detergentes que deterioran las fibras.

La Garantía No Cubre:



Colchones que presenten ambientes de higiene inadecuadas: decoloración de la tela por exposición al sol a grandes temperaturas o por humedad (sea por fluidos corporales, sangre, manchas orgánicas, vestigio de sólidos, etc.) quemada, rasgada o rota por objetos punzantes; cambio de color a causa de la oxidación del suavizante, superiores a 6 cm de ancho



Tenga en cuenta: la tela amigable con las mascotas (nano tecnología) puede sufrir daños en un uso inadecuado de su mascota o agentes externos como elementos cortopunzantes, uñas y mordeduras que ejerzan presiones desmedidas sobre el mueble, ocasionara daños en el material y automáticamente perderá su garantía.



Atender solicitudes por olor pasados ocho días de entregado. Aplica para todo producto (colchones, almohadas, base camas, cabeceros y muebles)



Al almacenamiento o carga inapropiada del colchón o mueble.



Cuando tenga señas de daños por entrada de agua u otros líquidos en el colchón o mueble, los cuales puede empapar y deteriorar las capas tanto exteriores como interiores de tapizado y núcleo.



Se perderá todo derecho de garantía si el colchón o mueble no presenta condiciones originales de fábrica, si ha sido abierto o remendado por cualquier persona ajena a la autorizada por Industrias Tapizcol®.



Afectaciones de garantía hechas por un tercero.



La presencia de insectos, gérmenes o virus por infestación externa que imposibiliten la manipulación del producto o puedan generar cualquier contagio o riesgo para la salud de los seres humanos.



Productos vendidos como liquidaciones, discontinuados, outlet o saldos por imperfectos o re manufacturados, los cuales deben estar debidamente identificados.



A la No atención de mantenimiento e instrucciones indicadas en el manual.

Pasos para Solicitar tu Garantía

1

Es necesario que el cliente cumpla con todas las instrucciones de uso y mantenimiento establecidos en la presente póliza de garantía

2

Recuerde que la garantía se inactiva si, entre otros casos de no cobertura determinadas en esta póliza, si el producto viene con falta de higiene.

3

Se debe Presentar la factura o comprobante de compra, producto con etiquetas y empaque intacto si es requerido.

4

Contactarse con el servicio al cliente de **Industrias Tapizcol®** por uno de los canales establecidos (correo electrónico, número telefónico, formulario en la web) detallando:

Nombre completo, identificación, datos de contacto, modelo o referencia del colchón, fecha de compra, descripción del defecto, y evidencia fotográfica o video si aplica.

La persona que hace la reclamación debe ser únicamente el titular de la compra.

5

Inspección técnica del producto. **Industrias Tapizcol®** podrá solicitar una visita técnica al domicilio para inspeccionar el producto o, si es necesario, recogerlo y trasladarlo a fábrica para realizar un diagnóstico más detallado.

6

Procedimiento en caso de garantía aprobada. Si se determina que el defecto está cubierto por la garantía, **Industrias Tapizcol®** procederá a reparar, reemplazar la parte defectuosa o, si corresponde, cambiar el producto completo.

7

Atención de reclamos por garantía. Los reclamos por garantía serán atendidos en un plazo máximo de 15 días hábiles, contados a partir de la recepción completa de la solicitud.

8

Tiempos para diagnóstico. En caso de requerirse un diagnóstico técnico, reparación o sustitución del producto, el proceso tendrá una duración máxima de 30 días hábiles, contados a partir del concepto técnico favorable.

9

Derecho de retracto en compras a distancia. Si realizaste tu compra por internet, WhatsApp u otro medio no tradicional, tienes derecho a ejercer el retracto según lo establecido en la **Ley 1480 de 2011 (artículo 47)**. Este derecho puede aplicarse dentro de los 5 días hábiles siguientes a la entrega del producto, siempre y cuando el artículo: No haya sido usado, Conserve su empaque original, Incluya todos sus accesorios intactos.



Colchones
Tapizcol®
Diseñados para Señar



tapizcol.com



601 3003454



colchonestapizcol@gmail.com