

Instructivo de entrega

Código: IN-SC-01

Versión: 05

Vigente desde: 2025-06-01

COLCHONES
ELDORADO[®]

1 DURANTE LA COMPRA



1.1 MEDIDA DEL PRODUCTO

- Verifique y asegure que las medidas de su colchón se ajusten al tamaño de la cama o base cama.
- Recuerde, si el producto se fabrica de acuerdo con las medidas especificadas por el **CLIENTE** (personalizado / medidas especiales), no tendrá la opción de cambio, devolución o retracto sobre la compra. (Ley 1480 de 2011ART. 47 - lit 3).
- Para asegurar el ingreso del producto en especial medidas Queen y King, tenga en cuenta las restricciones de espacios como: escaleras, ascensor, marcos de puertas, marcos de ventanas, entre otras variables que puedan afectar estas actividades.
- Confirme que el tamaño del producto elegido permite el fácil acceso y una correcta manipulación durante el ingreso del producto a la vivienda.
- Tener en cuenta que algunas referencias de colchones de medida 1,60m en adelante cuentan con un sistema que facilita un doblez de un ángulo hasta de sesenta grados (60°), con el fin de permitir el ingreso a espacios reducidos. Por favor confirmar con el Asesor Comercial si esta condición aplica para su producto.



1.2 FECHA Y DIRECCIÓN DE ENTREGA

- La fecha de entrega del producto se establecerá en el momento de realización de la orden del pedido, de acuerdo con la política de despachos vigente.
- **COLCHONES ELDORADO** no se compromete a entregar en un horario determinado, sino en el transcurso del día, de la fecha definida para la entrega.

● **COLCHONES ELDORADO** entregará en una única ocasión sin ningún costo, en la dirección determinada por el **CLIENTE**, la información requerida incluye: si se trata de casa o apartamento, barrio, zona, conjunto, edificio y/o bloque, así como aquellas descripciones que el **CLIENTE** estime necesarias para ubicar el sitio de despacho.

● El cliente debe informar al asesor comercial cualquier recomendación que pueda impactar la entrega efectiva del producto.

● **EL CLIENTE** debe suministrar los números de celulares y contactos de los encargados de recibir el producto con el fin de coordinar su entrega de manera exitosa.

● Las entregas que se soliciten fuera de la ciudad donde realizó la compra, tienen un costo adicional que deberá asumir el **CLIENTE**. Dicho valor se someterá, en cada caso particular, al costo del flete definido en la política vigente.

● Si el **CLIENTE** no estará presente en el momento de la entrega, debe firmar en la orden de pedido una autorización, y describir los datos correspondientes para el recibo por parte de un tercero mayor de edad.



13 SEGUNDO ENVÍO

● Los gastos de un segundo envío correrán por cuenta del **CLIENTE** en los siguientes casos:

A. Producto no recibido en la fecha pactada o por ausencia de quien recibe, es decir, por no encontrarse nadie en el domicilio, no dejar autorización para el recibo del producto y/o desconocimiento en la entrega del producto.

B. Dirección incompleta o mal suministrada.

C. Cambio de medida del producto comprado.

D. Cambio de referencia.

E. Producto que por su medida no ingrese en la vivienda.

2. ESTADO DEL PEDIDO Y CONFIRMACIÓN DE SU ENTREGA

COLCHONES ELDORADO anticipadamente se comunicará con el **CLIENTE** para confirmar la fecha de entrega del pedido, además el día de la entrega el Transportador tendrá contacto con el **CLIENTE** aproximadamente una hora antes de llegar al domicilio ó 1 día antes para entregas de destinos nacionales.



2.1 Estado y rastreo DE TU PEDIDO

Para conocer el **ESTADO DE TU PEDIDO**, consultar en el siguiente Código QR el módulo **RASTREA TU PEDIDO**:



¿Tienes dudas o inquietudes con la información de tu pedido? Déjanos tus comentarios y en breve te responderemos:



Líneas Telefónicas – Estado de mi pedido:

☎ PBX 60 +1+7561585 Opción 2

✉ entregasefectivas@colchoneseldorado.com

Horarios de Atención: Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y
Sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m.

3. LA RECEPCIÓN DEL PEDIDO



3.1 ENTREGA CON INSTALACIÓN

COLCHONES ELDORADO realiza entrega del producto debidamente instalado en Bogotá, Medellín, Cali, Bucaramanga, Tunja, Duitama, Ibagué y Valledupar, en las demás ciudades el pedido se entrega sin instalación.

En caso de que la entrega del producto sea en un conjunto residencial, el **CLIENTE** deberá especificar el horario permitido para el ingreso del personal logístico y así mismo confirmar si existe algún tipo de restricción para el ingreso del producto. El cliente debe obtener previamente los permisos de ingreso del producto por parte de la administración de la propiedad horizontal en caso de que el inmueble donde se realice la entrega e instalación se halle sometido a dicho régimen.

Los depósitos o garantías que la administración de la propiedad horizontal requiera para el ingreso del producto y su manipulación, corren por cuenta del comprador, como también cualquier tipo de daño ocasionado a paredes, ventanas, pisos, ascensores o bien común de la propiedad horizontal.

El **CLIENTE** deberá preparar con anticipación la protección de pisos, paredes, ventanería, fachadas, etc., que hagan parte de las zonas comunes del edificio o conjunto del cual haga parte la unidad privada donde se realizará la entrega e instalación del producto.

El Cliente acepta que cualquier daño que se genere como consecuencia de no haberse tomado las prevenciones recomendadas en este instructivo y aún así solicitar el servicio de instalación, deberá ser resarcido por el cliente y **COLCHONES ELDORADO** no estará en la obligación de reparar ni indemnizar ningún tipo de daño.

En el evento de que la entrega de producto requiera la utilización de poleas y un equipo especializado para el ingreso por fachadas, ventanas, niveles mayores a cuatro pisos o espacios reducidos, la responsabilidad por cualquier daño a las personas ó a las cosas, será por cuenta del **CLIENTE**; y en estos casos **COLCHONES ELDORADO** podrá definir el cobro de un costo adicional y unas condiciones de entrega específicas por el Servicio de Instalación Especializada.



3.2 PREPARACIÓN DE LA ZONA DE INSTALACIÓN

Retire con anticipación todo tipo de objetos como lámparas, televisores, cuadros, mesas, etc. que puedan obstaculizar o impedir el libre tránsito del colchón y del personal de **COLCHONES ELDORADO**, en el momento de la entrega, **COLCHONES ELDORADO** requiere que el cliente o encargado de recibir el producto esté presente en el lugar de instalación.

Prepare y mantenga protegidos los pisos y paredes en el área donde se manipulará el producto a entregarse, usando cartón, plástico o cualquier medio de protección idóneo para evitar cualquier daño o raspadura.

Mantenga las mascotas alejadas del lugar de instalación y tránsito del producto, con el fin de proteger a la mascota y a los colaboradores de **COLCHONES ELDORADO**.

COLCHONES ELDORADO recomienda que el **CLIENTE** defina con anticipación qué uso le dará a su antiguo colchón. **COLCHONES ELDORADO** recomienda la destrucción del producto, debido a que este puede contener hongos y bacterias que causan enfermedades. Realice la solicitud de destrucción comunicándose o dirigiéndose a los operadores de aseo autorizados de la ciudad, para que acudan a recoger el producto y darle el proceso adecuado.



3.3 VERIFICACIÓN DE LOS PRODUCTOS

EL CLIENTE siempre debe verificar el estado del producto, una vez, instalado y revisado, sin que el **CLIENTE** acuse algún tipo de anomalía o desperfecto en el bien, se tendrá por entregado en buen estado y a satisfacción. (Código de comercio colombiano ART 939).

Si el producto no se encuentra en perfecto estado no lo reciba y notifique de inmediato a su Asesor Comercial.

Si llega a faltarle algún producto de su pedido, por favor deje evidencia en la remisión de entrega y contacte de inmediato a su Asesor Comercial.

Todos los pedidos son entregados con Remisión de venta, posterior a la entrega el cliente recibirá la factura electrónica en el correo registrado en la orden de pedido.

He leído y acepto los términos y condiciones estipulados en este instructivo de entrega.

"Mediante este documento, el suscriptor autoriza de manera previa, expresa e informada a COLCHONES EL DORADO S.A. La recolección, almacenamiento y tratamiento de sus datos personales conforme la política de tratamiento de datos personales disponible en <https://www.colchoneseldorado.com/terminos-condiciones> , Como Titular de los datos personales declaro que la información suministrada es veraz y completa, y haber sido informado por ELDORADO de mis derechos, conforme a lo previsto en la Ley y la Política en mención."

Nombre:

Nro. Identificación:

Firma:

Lugar de compra:

Online

Salas

Espacio exclusivo para el diligenciamiento por parte de COLCHONES ELDORADO

Nro. Pedido de venta:

Nombre del cliente:

Fecha de compra:

Nombre del asesor comercial:

Medidas Especiales:

Referencia:

Medida Exacta:

Referencia:

Medida Exacta:

COLCHONES
ELDORADO

COLCHONES ELDORADO®

Av. Cll. 17 (Ant. Cll.13) N° 80A - 70 Bogotá



colchoneseldorado | www.colchoneseldorado.com