Certificado de garantía lencería

Condiciones de uso y mantenimiento del producto

COLCHONES ELDORADO® Tecnología que te da sueño.

Cobertura del certificado de garantía

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

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 EL DORADO.**

TIEMPOS DE COBERTURA DE LA GARANTÍA

Producto	Tiempo de Garantía
• Almohadas	3 meses
• Protectores	3 meses
• Duvet	3 meses
• Juego de sábanas	3 meses
• Otros productos diferentes a colchones y muebles	3 meses

La garantía no cubre

1

Si en la inspección se demuestra uso indebido, en condiciones antihigiénicas o en contra de las instrucciones que se explican en el presente documento.

2

No otorgamos garantía sobre productos que no hayan cumplido con las instrucciones, además de los siguientes aspectos:

- Deterioro de la tela por motas.
- Rasgados por mal uso.
- Modificaciones del producto realizado por terceros.
- Daños ocasionados por uso inapropiado por parte del cliente.

3

Daños o deformaciones no reportados al momento de recibir el producto.

4

Daños ocasionados por no seguir las instrucciones de lavado dispuestas en cada producto; por abrasión, humedad, sudor, quemaduras, mascotas, productos químicos, blanqueadores, ácidos, objetos corto punzantes.

Dar cumplimiento de las instrucciones de uso y lavado, adherida en cada producto.

Pasos para solicitar su garantía

1. Es necesario que el consumidor cumpla con todas las instrucciones de uso y mantenimiento establecidos en el presente certificado de garantía.

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

- Código QR
- servicioalcliente@colchoneseldorado.com
- 318 336 4516, opción PQRs
- 60 + 1 + 7561585, opción 3

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

Versión: 04
Vigente desde: 2026-10-07