Certificado de garantía muebles

COLCHONES ELDORADO®

Tecnología que te da sueño.

COLCHONES ELDORADO® Tecnología que te da sueño.

¡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 este **CERTIFICADO DE GARANTÍA**, lo cual le permitirá aprovechar al máximo los beneficios de su producto de **Colchones ELDORADO**. Además, tener en cuenta que este certificado prolongaría la vida útil de su compra. ¡Disfrute de sus productos con la garantía y confianza de **Colchones ELDORADO!**

Cobertura del certificado 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 que una inspección que demuestre un uso indebido 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.

TIEMPOS DE COBERTURA DE LA GARANTÍA

Producto	Tiempo de garantía
Sillas	1 año
Camas	1 año
Sofás	1 año
Sofá Cama	1 año
Espaldares	1 año
Mesas de noche	1 año
Muebles de venta de Outlet y/o Exhibición	6 meses * (por defectos de fabricación, excepto los desperfectos del producto anunciado en la factura de venta)

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, rasgaduras de mascotas, uso de productos químicos indebidos, detergentes, solventes, y uso objetos cortopunzantes.

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 para cambio voluntario de producto

¿Qué es un cambio Voluntario de Producto?

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 decisión voluntaria de cambio 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 el cliente solicita el Cambio Voluntario de Producto, deberán devolverse a Colchones ElDorado en buen estado.

El Cambio Voluntario de Producto 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 Voluntario de Producto 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 voluntario del producto:

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. Los productos objeto de la solicitud de Cambio Voluntario de Producto deberán 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 la solicitud de cambio.

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 voluntario de producto 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 voluntario de producto únicamente permite sustituir el producto inicialmente adquirido por otro u otros productos comercializados por Colchones ElDorado, hasta por el valor efectivamente pagado por el cliente. El cambio voluntario 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® Tecnología que te da sueño.

Principales eventos en los que no aplica un cambio voluntario de producto

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

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

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

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 voluntario de producto, enviará un técnico para emitir un diagnóstico del cumplimiento de las condiciones descritas en el certificado y verificar lo expresado en la solicitud.

El Cambio Voluntario de Producto constituye un beneficio comercial otorgado voluntariamente por Colchones ElDorado y es independiente de la garantía legal; no limita, sustituye ni condiciona los derechos que le asisten al consumidor conforme a la Ley 1480 de 2011.

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 + 756 1585, 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.

Versión: 04
Vigente desde: 2026-10-07