Garantía Colchones WONDER.

Estimado Cliente:

Agradecemos su preferencia y le felicitamos por su elección. Desde hoy usted disfrutará del descanso más confortable y saludable, experimentando las sensaciones únicas de nuestros colchones, concebidos y diseñados para asegurar un despertar pleno, lleno de energía y optimismo para enfrentar cada nuevo día.

Esta garantía es válida en todo el país y para ejercerla debe presentar el documento original de la compra (factura) y el colchón debe tener adjunto la marquilla de identificación.

En caso de defecto de fabricación o materiales, su colchón WONDER será reparado o reemplazado de conformidad a la normatividad legal que se encuentre vigente. Si los materiales idénticos no están disponibles en el momento de la reparación o sustitución, el fabricante se reserva el derecho de sustituir los materiales por una calidad comparable.

Esta garantía comienza el día en que usted adquiere su colchón.

La garantía cubre:

1. Espirales, resortes o alambres que estén sueltos, rotos o que sobre salgan o rasguen la cubierta.
2. Compactaciones permanentes o pérdida de altura superior a 4 cms.
3. Defecto de fábrica en el acabado del producto.
4. Dimensiones erradas en la fabricación del colchón (ancho por largo).

*Los ítems anteriores están cubiertos sólo bajo un uso normal del producto.

Los colchones han sido fabricados bajo los más altos estándares de calidad y con los mejores materiales. El producto está de antemano diseñado para ajustarse al contorno individual del cuerpo, formando previsibles impresiones del mismo sobre el colchón; esto es normal y no obedece a defecto alguno sino a la compactación de los materiales del acolchado. Las compactaciones que se pudieran presentar volverán a su posición normal una vez que se rote o se gire el producto. Un producto nuevo debe girarse o rotarse una vez cada quince días durante los tres primeros meses y luego una vez cada mes. (Ver instrucciones de giro o rotación).

Todas las referencias de colchones tienen 1 año de garantía en la tela a partir de la fecha de adquisición, únicamente por las siguientes causales: defectos en las figuras del acolchado, defecto de fábrica en el tejido de la tela, ondulaciones o pliegues en el centro del forro. Con exclusión de los colchones que su garantía es de 6 meses estos son: 854-855-856.

Todas las referencias de colchones tienen garantía en todos los componentes de su estructura interna de acuerdo a la siguiente tabla.

Referencias	Tiempo
852 - 854 - 855 - 856	6 Meses
732 - 832 - 833 - 888	1 Año
731 - 794 - 781 - 831 - 885	3 Años
785 - 793 - 795 - 820 - 835 - 836 - 837 - 840 - 841 - 845 - 846 - 847 848 - 875 - 876 - 877 - 884 - 887 - 892 - 893 - 895 - 896	5 Años
778 - 778U - 779 - 782 - 801 - 810 - 812 - 813 - 814 - 815 - 816 - 818 - 821 - 822 823 824 - 825 - 827 - 842 - 844 - 844J - 871 - 872 - 873 - 874 - 883 - 886 - 894	10 Años

La garantía NO cubre:

1. **Daños** generados por ajuste indebido del producto a una cama o base de medida diferente a la del colchón.
2. **Daños** generados por tablas de madera que no estén secas. (madera verde).
3. **Daños** generados por el uso de soportes inapropiados para el colchón, como camas con espacios entre tablas superiores a 5 cms, superficies ásperas no uniformes o blandas o tornillos o elementos sobresalientes.
4. **Deformidades del colchón** ocasionadas por sentarse de forma incorrecta en las orillas, mala manipulación, rotación o reubicación.
5. **Al transporte,** exhibición o almacenamiento inapropiado.
6. **Uso incorrecto del producto.** Cuando el colchón sea utilizado con fines diferentes a su intención de fabricación.
7. **Daños** en la tela generados por limpieza del producto con detergentes, solventes, productos químicos, líquidos aplicados al colchón o limpieza con elementos abrasivos como cepillos ,etc.
8. **Daños** en la tela generados por la exposición al sol o altas temperaturas.
9. **Daños** en la tela generados por uso de plancha (ropa y cabello) sobre la superficie.
10. **Manchas o decoloramiento** de la tela por sudor, frote, quemaduras y manchas causadas por oxidación de la espuma inferiores a 5 cms de ancho.
11. Existencia de **cortes o daños** provocados por objetos cortantes o punzantes en la tela.
12. Presencia de insectos o cualquier otro tipo de plagas, gérmenes, pestes, virus o epidemias, las cuales impiden la manipulación del producto, generando contagio o riesgo para la salud de los seres humanos o demás productos.
13. Preferencias particulares de comodidad, confort, dureza, estética y olor y temperatura.
14. Saltar sobre el colchón o aplicar peso excesivo.
15. Productos antihigiénicos que presenten mal olor y/o que su tela presente suciedad , rotos o manchas causadas por fluidos o líquidos de agentes externos a este (sangre, orina, fluidos corporales entre otros .
16. Cambios de producto una vez el bien ha sido despojado de sus elementos de empaque.
17. Productos que no presenten las condiciones originales de fábrica en sus costuras (productos abiertos por personal no autorizados por la compañía).
18. A la no atención de las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el presente manual de uso y política de garantía.
19. Por fuerza mayor o caso fortuito
20. Cuando los daños ocurran por culpa exclusiva del afectado.
21. Cuando los daños ocurran por el hecho de un tercero
22. Cuando no se haya puesto el producto en circulación
23. Cuando la causa de daño no se origine en los materiales, o procesos de fabricación.
24. Las manijas laterales son para ayudar a posicionar y manipular el colchón sobre la base, no para soportar el peso del traslado del mismo.
25. Cuando el peso del usuario exceda la capacidad de soporte en ciertas referencias de colchones en espuma cuyas densidades sean 23 y 26.
26. Pérdida de altura inferior a 4 cm. ya que esto se considera normal en el uso del colchón.
27. Devolución o cambio de productos elaborados con medidas especiales.
28. Pilling en los tejidos (telas) o motosidad.
29. En cuanto a términos legales de retractación de la compra, nos acogemos a lo ordenado en la normatividad legal, siempre y cuando el producto se encuentre en las mismas condiciones en que fue entregado, sin que se evidencie alteración en su empaque.

Colchones WONDER
Para dormir como soñamos

Información importante

GRUPO WONDER se reserva el derecho de rechazar la prestación del servicio y la anulación de la garantía cuando el colchón, aunque defectuoso, esté en condiciones insalubres (debido a las manchas de sangre o de fluidos corporales o de la suciedad, infestación o el abuso de otro tipo), cuando el colchón tiene evidencia de daño por penetración de líquidos o cuando la falla del producto es causada por factores distintos de defectos de fabricación o materiales.

La falta de higiene puede dañar el producto e invalidar la garantía. Para la salud y la seguridad de cualquier persona es necesario que el colchón se mantenga limpio y cumpla con los requerimientos de cuidado (ver recomendaciones de uso)

El uso de productos de limpieza pueden dañar el tejido y los materiales en su colchón.
Dejar que el agua u otros líquidos penetren en su colchón puede dañar las capas de la tapicería y los materiales internos. Cualquiera de estas situaciones puede dar lugar a daños que invalidarán su garantía.

El tratamiento ACTIGARD es una medida de prevención para reducir la exposición a los alérgenos de ácaros. Es importante mantener buenas prácticas de higiene y adecuada ventilación con el fin de evitar la proliferación toda vez que este tratamiento no implica que el producto no se pueda contaminar.

GRUPO WONDER se reserva el derecho de negar la cobertura de la garantía si el colchón presenta manchas o suciedad de origen desconocido donde el producto pueda representar una falta de higiene ya que puedo haber sido dañado por la penetración de líquidos u otros abusos

GRUPO WONDER puede negarse a inspeccionar dichos productos para evaluar si están cubiertos por la garantía, en cuyo caso, **GRUPO WONDER** se reserva el derecho de negar la cobertura de garantía.

Recomendaciones de Uso

(1) Primero retire la bolsa de polietileno y los elementos de embalaje que protegen el producto. No deje el empaque debajo de su colchón como protección entre las tablas y el mismo, esto traerá consigo humedad produciendo manchas en la tela. Al quitar la bolsa por primera vez, es normal que su unidad presente olor a nuevo. Procure ventilarlo adecuadamente durante los primeros días de uso.

(2) Recomendamos rotar el sentido y lado o superficie cada quince días los primeros tres meses, ya que los acolchados se están asentando. Del cuarto mes en adelante el colchón debe ser rotado una vez al mes para obtener un óptimo funcionamiento.

(3) Use siempre su colchón sobre una base rígida y plana. Cerciórese que la base no tenga elementos punzantes que puedan dañar el producto (tornillos, clavos, tablas o cualquier otro elemento sobresaliente).

(4) Los acolchados de su colchón están diseñados para proporcionar un mayor confort y mullidez al descansar y debido a su delicadeza es posible que se produzcan leves impresiones de los cuerpos en la superficie del colchón.
Esto es propio de asentamiento normal de los componentes. Para prevenir y disminuir este efecto normal es recomendable seguir las indicaciones detalladas en el punto 2.

(5) No debe exponer su unidad al fuego o calor directo.

(6) Proteja su unidad de la humedad ambiente y no exponga nunca el producto a ser mojado por agua o líquidos de cualquier especie. Si aún así le ocurre no aplique ni acerque ninguna fuente de calor al producto (ver primer punto de las exclusiones de la presente garantía) y solamente ventílelo de manera natural.
Advertencia: Cuando el líquido se seca es muy probable que aparezca una mancha o aureola con posterioridad.
Esto es inevitable y es por eso la recomendación de prevenir el contacto directo con humedad o líquidos de cualquier especie.

(7) Para mejor manipulación de los colchones, ubíquelos de manera vertical. Si usted desea exhibirlos por tiempo prolongado ubique el producto de manera horizontal.

(8) No ubique los colchones en sitios donde estén expuestos al sol ni a exceso de calor.

(9) Evite quitar las etiquetas del colchón, ya que estas permiten identificar el producto y datos de su fabricación.

(10) No levante su colchón por las manijas (si se incluyen). Están diseñadas para posicionar el colchón solamente.

(11) No doble ni arrastre su colchón.

(12) Ventile su colchón periódicamente

(13) Los espacios entre las tablas no deben ser superiores a 5 cm con el propósito de evitar deformaciones.

(14) Proteja su colchón; se recomienda el uso de un protector para el colchón con el propósito de mantenerlo en óptimas condiciones de higiene.

(15) Para sentarse en el colchón la forma correcta es sentarse lo más atrás posible, para que la presión ejercida esté lo más alejada del borde evitando que se despeguen las partes del refuerzo por excesiva presión o se deforme el núcleo de bloque de espuma o de resortes. Para sentarse en el colchón se debe tomar de referencia el pliegue posterior de las rodillas, éste debe estar en contacto con el borde consiguiendo que el cuerpo de la persona se desplace hacia la parte central del colchón.

Como rotar su colchón (Colchones de 2 caras)

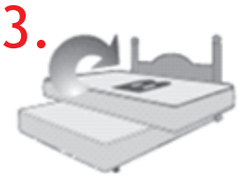
1.

1. Gire el colchón para que sobresalga de la cama o somier

2.

2. Levante el colchón de arriba en el borde

3.



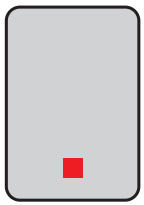
3. Baje el colchón suavemente para exponer a otro lado

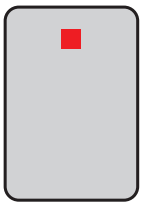
4.

4. Vuelva a alinear el colchón con su cama o somier.

Colchones WONDER
Para dormir como soñamos

Como rotar su colchón (Colchones de 1 cara)

1. 

2. 

Girar 180 grados el Colchón

Como hacer efectiva su garantía

1.Contacte al distribuidor autorizado donde adquirió nuestro producto o al correo electrónico: servicioscolchones@grupowonder.com y solicite la inspección de su producto.

2.Para realizar su reclamo debe tener copia de la factura original y este manual de usuario. Uno de nuestros funcionarios le indicará si usted se encuentra fuera o dentro del área de cobertura de atención de garantías de **GRUPO WONDER** Recuerde el producto debe encontrarse en buenas condiciones de higiene

Observaciones:

1.Para atención de la garantía en ciudades y municipios dentro del área de cobertura, se debe seguir el procedimiento establecido por **GRUPO WONDER**, el cual incluye una visita y concepto técnico de uno de nuestros funcionarios autorizado.

2.Para ciudades y municipios fuera del área de cobertura, se debe enviar al funcionario que lo contacte una fotografía del producto por todas sus caras, de la parte afectada y de la marquilla que contiene el serial del producto, con esta información el técnico evaluará si el producto aplica o no dentro de la garantía.

Garantía Colchones **WONDER.**