



POLÍTICAS DE GARANTÍA BOXI SLEEP S.A.S.

1.1.1. Esta garantía cubre cualquier defecto de fabricación de materiales o de mano de obra del colchón fabricado por Boxi Sleep S.A.S., en condiciones de uso normales del producto por parte del consumidor usuario. La garantía contempla la reparación del producto en las instalaciones de Boxi Sleep. Nos sometemos a las reglas dispuestas en la ley 1480 de 2011 Art.11. La garantía empieza a regir a partir de la fecha de recibido del producto por parte del consumidor o usuario la cual queda registrada en la factura de venta.

1.1.2. Sólo se atenderá la garantía en los lugares o a través de los medios donde el producto haya sido entregado o adquirido por Boxi Sleep S.A.S.

1.1.3. Boxi Sleep S.A.S., garantiza el servicio de reparación gratuita por cualquier defecto de fábrica incluyendo la mano de obra necesaria para diagnóstico y reparación únicamente dentro del periodo de garantía.

1.1.4. Si en la evaluación técnica emitida por el personal autorizado de Boxi Sleep S.A.S., se determina que existe un defecto de fábrica, la compañía evaluará la opción de reparar y/o reemplazar la parte afectada. En caso de que ésta no esté disponible o fuera de línea se utilizarán materiales de igual o superior especificación.

1.1.5. El término de la garantía se suspenderá mientras el consumidor o cliente esté privado del uso del producto con ocasión de la efectividad de la garantía.

1.1.6. Productos que hayan sido reparados o modificados por personas externas a Boxi Sleep S.A.S., serán excluidos del cubrimiento de la garantía.

1.1.7. Productos que se presenten en condiciones de higiene inadecuadas, sucios (con cualquier tipo de sustancia), manchados con fluidos corporales, mojados o con malos olores; serán excluidos del cubrimiento de la garantía.

1.1.8. La devolución por calidad de producto usado se debe recibir en una sola pieza, plastificada o vinylpelada, con la información del cliente para identificar la compra, adicionalmente debe estar acompañado del formato "PRD-F04 Solicitud de Garantía o Devolución".

1.1.9. Los colchones que no cumplan con las recomendaciones informadas en el instructivo, incluyendo el mal uso o abuso que comprometa la vida útil de este, serán excluidos del cubrimiento de la garantía.

1.2. POLÍTICAS DE DEVOLUCIÓN Y RETRACTO

1.2.1. De acuerdo con el derecho de retracto consagrado por la ley 1480 de 2011 art47, el termino máximo para ejercer este derecho es de 5 días calendario a partir de la fecha de entrega del producto.



1.2.2. El derecho de retracto no aplicara sobre las medidas especiales o aquellos que fueron elaborados, armados o diseñados conforme a las especificaciones del usuario o que son claramente personalizados. Nuestros clientes gozan de la posibilidad de ejercer su derecho al retracto. Pueden de manera autónoma y libre solicitar que se reserve la compra volviendo a su estado inicial, esto es, por parte del usuario reintegrando la mercancía adquirida en perfectas condiciones y por parte de Boxi Sleep S.A.S., efectuando la devolución de lo pagado por el producto. Siempre que cumpla con las siguientes condiciones.

1.2.3. Para llevar a cabo la devolución o retracto es importante tener en cuenta:

- El producto no debe presentar inconvenientes de calidad generados por el usuario.
- El producto no deberá tener más de 5 días de la fecha de entrega calendario.
- El usuario deberá devolver el producto en las mismas condiciones que lo recibió.

Políticas de las 101 noches de prueba

El término máximo para ejercer este derecho es de 101 noches días a partir de la fecha de entrega del producto. Esta Política NO aplicará sobre medidas especiales o aquellos que fueron elaborados, armados o diseñados conforme a las especificaciones del usuario o que son claramente personalizados. Nuestros clientes gozan de la posibilidad de ejercer la política de las 101 noches de prueba, pueden de manera autónoma y libre solicitar que se reverse la compra o que se cambie el colchón por otra referencia (si es de calidad inferior se devolverá el excedente y si es de calidad superior se cobrara el saldo), esto es, por parte del usuario reintegrando la mercancía adquirida en perfectas condiciones y por parte de Boxi Sleep efectuando la devolución de lo pagado por el producto. Siempre que cumpla con las siguientes condiciones.

Para llevar a cabo la política de las 101 noches de prueba es importante tener en cuenta:

- La política de 101 noches debe tener como mínimo un uso de 7 días, esto para tener la plena seguridad que el cliente tuvo el tiempo adecuado para probar y/o adaptarse al producto
- El producto no debe presentar inconvenientes de calidad generados por el usuario.
- El producto no debe tener machas de comida, bebidas o cualquier liquido corporal
- El producto no deberá tener más de 101 noches. Las 101 noches aplican desde el día uno de la entrega del producto al cliente.
- El usuario deberá devolver el producto en las mismas condiciones que lo recibió, incluyendo el plástico y materiales de empaque que se utilizaron para el producto.

Los productos que sean devueltos deberán estar en perfecto estado. Se presentará la factura de compra, en caso de no contar con ella, puede solicitar la constancia o factura de compra. Boxi Sleep efectuará la devolución del dinero al usuario, dentro de los 20 días calendario siguientes a la recepción de la mercancía devuelta.

1.3. TIEMPO DE GARANTÍA

1.3.1. El periodo válido de garantía dependerá de cada producto y estará estipulado de acuerdo a la tabla número 1. La garantía comienza a partir de la fecha de entrega del producto, momento en el que el



consumidor o usuario acepta tener conocimiento de la existencia de dicha información.

Tabla 1. Años de Garantía

| Descripción | Tiempo de garantía |
|--|--|
| COLCHON BOXI ONE | 6 años |
| COLCHÓN BOXI ORIGINAL | 8 años |
| COLCHÓN BOXI LEGEND | 10 años |
| COLCHON BOXI EVOLVE | Garantía de por vida para el material Boxi Grid. Para las espumas 10 años |
| Topper Grid | 3 años |
| Topper Boxi | 2 años |
| Almohada Boxi | 3 años |
| TELAS (APLICA PARA TODAS LAS REFERENCIAS DE COLCHONES, TOPPERS, ALMOHADAS) | 1 año |

1.4. QUE INCLUYE LA GARANTÍA

1.4.1. Causales cubiertas si son reportadas por el consumidor o usuario, dentro de los primeros cinco días de haber recibido el producto.

- Láminas de espumas despegadas.
- Cremallera dañada, sin slider o slider defectuoso.
- Núcleo despegado.

1.4.2. Causales cubiertas si son reportadas por el consumidor o usuario, dentro de los primeros 60 días de haber recibido el producto

- Mal de tierra/hongos
- Infestación de alguna plaga

1.4.3. Causales cubiertas si son reportadas por el consumidor o usuario, según el tiempo de garantía establecido para cada uno de sus componentes.

- Núcleo de espuma deforme.
- Falta de uniformidad en los refuerzos de la espuma.
- Desprendimiento de los materiales utilizados en el relleno, deformando la superficie del colchón.
- Defecto de fábrica en el tejido de la tela (deslizamiento de hilos).
- Pliegues en el centro del forro.
- Defectos en los remates de las costuras, hilos sueltos.

1.5. LA GARANTÍA DE NUESTROS PRODUCTOS SE PERDERÁ POR ALGUNA DE LAS SIGUIENTES RAZONES, SEGÚN LA LEY 1480 DE 2011, ARTICULO 16:

1.5.1. Daño en el colchón ocasionado por el uso de una cama o estructura diferente a la medida del colchón.



1.5.2. Cuando el producto no ha sido desempacado con el debido cuidado causando rasgaduras y daños al mismo.

1.5.3. Daño del producto por uso de superficies irregulares y ásperas.

1.5.4. Cuando el cliente no atienda las instrucciones descritas en el manual de recomendaciones de uso.

1.4.5. Cuando el producto fuese usado en las condiciones distintas a las normales o fuera utilizado con otros fines distintos para los que fue diseñado.

1.5.6. Cuando presente golpes o rasgaduras evidentes, maltrato o cualquier uso que no fuera apropiado para el/los productos(s).

1.5.7. Por desastres naturales.

1.5.8. Desgaste natural de telas, espumas, costuras, recubrimientos del mismo.

1.5.9. Por exposición directa al medio ambiente o sus elementos como son lluvia, humedad, polvo, fuego o luz directa del sol.

1.5.10. Por exposición o tratamiento con productos químicos.

1.5.11. Cuando se evidencie la utilización de productos de limpieza inadecuados y el incumplimiento a las recomendaciones dadas para el cuidado del/los productos.

1.5.12. Por no realizar la rotación adecuada de acuerdo a las indicaciones de uso.

1.5.13. Por deformación del producto debido a un peso excesivo.

1.6. PRODUCTOS EXCLUIDOS

1.6.1. Los productos de lencería, almohadas, protectores, cojines, sábanas, plumones, no tendrán cambio por ser productos de uso personal.

1.7. RECOMENDACIONES DE USO

Un cuidado apropiado de su colchón le garantiza muchos años de vida útil.

1.7.1. Los colchones de núcleo no requieren rotación o traslación

1.7.2. Se recomienda el uso de base cama apropiada para el colchón con las medidas adecuadas.

1.7.3. El tendido no debe tener espacios superiores a 5 cm entre tabla y tabla para evitar deformación en el colchón.

1.7.4. No se debe colocar cartón y/o otros materiales entre el colchón y el tendido de madera.

1.7.5 El uso del protector alarga la vida útil el colchón.

1.7.6. No exponer el colchón al calor extremo, no planchar, no fumar sobre él.

1.7.7. No aplicar líquidos de limpieza inadecuados.

1.7.8. Mantener el producto libre de humedad, de residuos sólidos y líquidos. Lo anterior con el fin de evitar la aparición de microorganismos patógenos (ácaros, bacterias, hongos), con el fin de evitar enfermedades alérgicas y/o respiratorias.

Procedimiento de Garantía

El cliente deberá ponerse en contacto con Boxi Sleep a través del chat de nuestra página web

www.boxisleep.com.co y/o al correo electrónico hola@boxisleep.com.co donde dará a conocer el caso.

Posterior a esto, el personal de Boxi Sleep se estará comunicando dentro de los siguientes 2 a 5 días hábiles, para realizar la respectiva visita y proceder con la solución. A continuación, se evaluará el daño presentado y se determinará el procedimiento a seguir; en caso de ser necesario se recogerá el producto para su cambio o reparación.

Garantías de Envío



- Nuestros productos cuentan con garantía en caso de sufrir algún daño. El cliente deberá verificar los productos acordes a lo registrado en la factura y confirmar el recibo de conformidad de estos, en caso de presentar algún inconveniente le informará inmediatamente al equipo de Boxi Sleep para su respectiva solución.
- En caso de que el cliente haya trasladado el producto a una ciudad diferente a la que inicialmente realizó su compra, Boxi Sleep cubrirá los gastos de transporte, siempre y cuando sea en ciudades principales a nivel nacional, en caso contrario el cliente deberá cubrir dichos gastos (Titulo III, capítulo I, artículo 11, numeral 1 DE LA LEY 1480 DE 2011 - Estatuto del Consumidor).

Recomendación en la Instalación

El equipo de Boxi Sleep se encargará de la entrega del colchón, retirará el protector plástico y lo ubicará en el lugar asignado.

- Asegúrese que el colchón esté sobre una superficie uniforme y plana.
- Evite deslizar el colchón sobre superficie áspera.

Nota importante: *el empaque puede generar humedad y ocasionar defectos futuros en el producto.*

Contenido Web

Boxi Sleep (la cual hace parte de BOXI SLEEP S.A.S.) no se hace responsable por cualquier contenido como, fotos, catálogos, promociones y/o cualquier tipo de información que no esté autorizada previamente para su uso en otros sitios web.

Información de Contacto

Las solicitudes se recibirán a través de nuestras líneas de atención al cliente en:

- BOGOTÁ (+57) 315 302 7899
- CORREO: hola@boxisleep.com.co
- En horario de lunes a sábado de 8:00 am a 5:00 pm