



POLÍTICAS DE GARANTÍA BOXI SLEEP S.A.S.

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

10. POLÍTICAS DE DEVOLUCIÓN Y RETRACTO

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. 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.

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, incluyendo todos los materiales de empaque.

11. POLITICA 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:

- El producto 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 debe estar en perfectas condiciones, sin defectos de calidad generados por el usuario.
- El producto no debe tener machas de comida, bebidas o de cualquier otra índole.
- Las 101 noches aplican desde el día en que el cliente recibe el producto. A partir del día 101 desde esa fecha, deja de tener vigencia la garantía.
- 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.
- Si el cliente hace una o más compras posteriores del mismo producto dentro del período de las 101 noches de prueba, esta política solo aplica para la primera compra, es decir, solo podrá solicitar cambio o devolución del primer producto que recibió, no de los posteriores.

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.

12. TIEMPO DE GARANTÍA

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
COLCHÓN 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
Base cama	1 año
TELAS (APLICA PARA TODAS LAS REFERENCIAS DE COLCHONES, TOPPERS, ALMOHADAS)	1 año

13. QUE INCLUYE LA GARANTÍA

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.

Causales cubiertas si son reportadas por el consumidor o usuario, dentro de los primeros 30 días de haber recibido el producto

- Mal de tierra/hongos
- Infestación de alguna plaga

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.

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

- Daño en el colchón ocasionado por el uso de una cama o estructura diferente a la medida del colchón.
- Cuando el producto no ha sido desempacado con el debido cuidado causando rasgaduras y daños al mismo.
- Daño del producto por uso de superficies irregulares y ásperas.
- Cuando el cliente no atienda las instrucciones descritas en el manual de recomendaciones de uso.
- Cuando el producto fuese usado en las condiciones distintas a las normales o fuera utilizado con otros fines distintos para los que fue diseñado.
- Cuando presente golpes o rasgaduras evidentes, maltrato o cualquier uso que no fuera apropiado para el/los productos(s).
- Por desastres naturales.
- Desgaste natural de telas, espumas, costuras, recubrimientos del mismo.
- Por exposición directa al medio ambiente o sus elementos como son lluvia, humedad, polvo, fuego o luz directa del sol.
- Cuando se evidencie la utilización de productos de limpieza inadecuados y el incumplimiento a las recomendaciones dadas para el cuidado del/los productos.
- Por deformación del producto debido a un peso excesivo.
- La adaptabilidad, firmeza y confort del producto que fueron informadas por Boxi Sleep y revisadas por el cliente o consumidor en el momento de compra y entrega del producto y/o en sus 101 noches de prueba.
- Cambios de especificaciones propias del colchón solicitadas por el cliente tales como: adaptabilidad, confort, firmeza, apariencia, percepción, los cuales no obedecen a un desperfecto del producto.
- Pérdida de altura y/o hundimiento del producto, con respecto a su medida original inferior al 10%, según lo estipulado en la norma técnica colombiana NTC 2094:2017
- Variaciones de medida de ancho y largo de +- 2 a 3 cm, que se consideran dentro del rango y la tolerancia normal.
- Los daños ocasionados al producto por un almacenamiento indebido.
- Deformaciones del colchón ocasionadas por una falta de rotación del producto o por la utilización de una superficie inadecuada
- Daños ocasionados por aplicación de detergentes, solventes o productos químicos que hayan deteriorado o contaminado el producto y/o materiales internos.

15. PRODUCTOS EXCLUIDOS

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

16. RECOMENDACIONES DE USO Y MANTENIMIENTO

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

- **Ventila el producto:** antes de su uso después de desempacado, el producto puede desprender un olor característico. Es completamente inofensivo y desaparece durante los primeros 15 días. Se aconseja tener el colchón en un espacio que tenga una buena ventilación.
- **Instalación:** El colchón debe reposar en superficies planas y uniformes, no debe ser instalado o usado en superficies desniveladas o sobre otros materiales diferentes a los que componen la cama o la base cama como plásticos, cartones, periódicos, colchones, colchonetas u otros que puedan afectar o deteriorar la superficie de tu nuevo colchón. Verifica el estado de la superficie donde se instalará el colchón: (I) la base cama debe estar limpia; (II) la cama no debe tener elementos puntiagudos y el tendido de tablas debe ser parejo y con un espacio máximo de 5 cm entre cada una de ellas.
- **Uso del Protector:** El uso de un protector de colchón asegura que el colchón se mantenga limpio en todo momento, de igual manera evita que se filtren fluidos que puedan ocasionar la pérdida de la garantía de tu colchón.
- **Uso uniforme del colchón:** Los colchones deben ser utilizados en toda su superficie y amplitud, con el propósito de que todos los componentes internos del producto se asienten de manera uniforme. Lo anterior evita que se ocasionen protuberancias en el centro o hundimientos en las partes laterales del colchón, causadas porque las personas descansan de manera habitual en un lugar específico del producto.
- **Rotación:** Recuerda que la idoneidad y seguridad de tu colchón depende de una debida rotación y cuidado. Con el fin de que las fibras se compacten de manera uniforme y el rendimiento de tu producto sea el adecuado, la rotación del producto debe llevarse a cabo cada 3 meses 180°. En ningún caso, se debe voltear el colchón
- **Cuidado:** No exponer el colchón al calor extremo, no planchar, no fumar sobre él.
- **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.
- **Vida útil del colchón:** Desde el punto de vista higiénico, se aconseja la sustitución del colchón pasado un periodo no superior a 5 años.

17. USOS Y RECOMENDACIONES PARA FORROS

- Te recomendamos lavar el forro solo. Las prendas adicionales pueden enredarse, lo que resultará en un ciclo de lavado no tan efectivo e incluso podría llegar a dañarlo
- Lavar sin superar los 70°. El ciclo de centrifugado debe ser bajo
- No planchar
- Lavar en seco

18. 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.

19. GARANTIAS 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.
- Es necesario que el consumidor cumpla con todas las instrucciones de uso y mantenimiento establecidos en la garantía.
- Recuerde que la garantía se inactiva si, entre otros casos de no cobertura determinados en esta póliza, si el producto viene con faltas de higiene.
- Recuerda que, si el producto en el término de garantía presenta un defecto de fabricación, esta garantía cubre la reparación del producto y no implica, en primera instancia, el cambio o devolución del dinero.
- 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).

20. RECOMENDACIÓN DE INSTALACIÓN

- Retire el plástico del colchón
- 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